

Leistungsbeschreibung für das Produkt Classic

versatel

V100 1311/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/4

1. Übersicht / Vertragsgegenstand

Die Versatel-Gruppe (im Folgenden Versatel genannt) bietet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Produkt „Classic“ (nachfolgend Produkt genannt) an. Das Produkt kann durch optional zubuchbare Module erweitert und ergänzt werden.

In dem Produkt sind folgende Leistungen enthalten:

- ISDN-Mehrgeräteanschluss mit zwei Sprachkanälen und drei Rufnummern.
- Festnetz-Flatrate, zum Führen kostenloser Gespräche innerhalb des deutschen Festnetzes.
- Internet-Zugang mit bis zu 128 Kbit/s Down-/Upstream-Geschwindigkeit (Kanalbündelung) inklusive Internet-Flatrate.
- Mail Basic mit einem E-Mail-Account und einem Postfach (fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar) und einem Speicherplatz von 1 GB sowie weltweitem Zugriff auf die Anwendungen E-Mail-, Termin-, Kontakt- und Aufgaben-Verwaltung. Optional kann ein zweites Postfach mit bis zu fünf weiteren E-Mail-Adressen beauftragt werden.

Folgende Module sind optional zubuchbar:

Sprach Plus Paket

Vergünstigte Gespräche aus dem Festnetz in die inländischen Mobilfunknetze und in die Festnetze der „Sprach Plus“-Länder.

Mobility

Versatel Mobilfunkanschluss einschließlich Flatrate zum Führen kostenloser Gespräche aus dem Mobilfunknetz ins deutsche Festnetz und ins E-Plus-Mobilfunknetz sowie monatlichem Freivolumen für Datenverbindungen.

Service Plus Paket

Erweiterte Serviceleistungen einschließlich der Bereitstellung der McAfee-Sicherheitssoftware.

McAfee® Internet Security

Kompletter Schutz für den Computer vor Viren, Datendiebstahl, Hackern, Phishing, SPAM und anderen Gefahren aus dem Internet.

Installation

Installation NTBA und die Konfiguration des Kunden-PC durch Versatel Service-Techniker.

Hardware

Unterschiedliche Angebote zum Kauf oder zur kostenpflichtigen Nutzungsüberlassung von Hardware.

Einzelheiten zu dem Produkt „Classic“ sowie zu den Modulen „Sprach Plus Paket“ und „Installation“ sind der nachfolgenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

Für die weiteren Module Service Plus Paket, Mobility, McAfee® Internet Security und Hardware gelten die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

2 Realisierung / Installation

Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz-Produkte“ bietet Versatel seinen Kunden das Produkt „Classic“ an. Dieses beinhaltet einen ISDN-Mehrgeräteanschluss zur Nutzung des Versatel Sprach- und Internetdienstes.

2.1 Realisierung

Der genannte Dienst wird realisiert über die direkte Anbindung von Endeinrichtungen des Kunden an das Netz von Versatel.

Die direkte Anbindung erfolgt durch Bereitstellung eines (oder mehrerer) ISDN-Basisanschlusses (ISDN-Basisanschlüsse) von Versatel am Übergabepunkt. Versatel stellt für den Zeitraum des Vertrages einen physikalischen Anschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und den Übertragungsprotokollen gemäß DSS1 (EURO ISDN) bereit. Der zusätzliche Signalisierungskanal (D-Kanal) dient zur Übermittlung von Steuerungsinformationen, die für die Verbindungsrealisierung und zur Unterstützung von ISDN-Leistungsmerkmalen benötigt werden. Eine Übermittlung von Nutzdaten im Signalisierungskanal (D-Kanal) wird, soweit nicht anders vereinbart, durch den ISDN-Anschluss nicht angeboten.

Unzulässig sind alle Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der ISDN-Basiskanäle (Nutzkanäle) nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch

unterdrückt werden. Der Basisanschluss wird Kunden in der Ausprägung „Mehrgeräteanschluss“ zur Verfügung gestellt, zur Anschaltung von Endeinrichtungen/Endgeräten gemäß der Normierung nach ITU-T I.430.

Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich 24 Stunden überwacht.

Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung ab dem netzseitigen Übergabepunkt bis zur Telefonanschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen unentgeltlich und in funktionsfähigem Zustand zur Verfügung zu stellen. Soweit innerhalb des Gebäudes, in dem sich die Wohn- oder Betriebsstätte des Kunden befindet, keine voll funktionsfähige Anschlussleitung („Endleitung“) vorhanden ist, welche die TAE des Kunden mit der an der Gebäudeeinführung für das Telekommunikationskabel endenden oder beginnenden Schaltvorrichtung (APL) verbindet, hat der Kunde diese auf eigene Verantwortung und ggf. auf eigene Kosten zu besorgen.

2.2 Installation und Freischaltung

Ist eine Freischaltung durch einen Techniker am Standort des Kunden erforderlich, in der Regel bei Aktivierung eines abgemeldeten Anschlusses, ist der erstmalige Technikereinsatz kostenfrei.

Werden aufgrund eines Verschuldens des Kunden, insbesondere des schuldhaften Versäumnisses von Terminen, weitere Technikereinsätze nötig, berechnet Versatel für ihre Aufwendungen pro zusätzlichen Einsatz eine Gebühr gemäß der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Das Recht des Kunden den Nachweis zu erbringen, dass Versatel kein oder nur ein geringerer Aufwand entstanden ist, bleibt unberührt.

2.3 Netzabschlusseinrichtung

Für den Zeitraum der Nutzung stellt Versatel dem Kunden eine Netzabschlusseinrichtung NTBA kostenfrei zur Verfügung, die in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (TAE) angeschlossen werden muss und den Abschluss des Versatel-Netzes darstellt.

Die Installation des NTBA erfolgt durch den Kunden. Versatel bietet alternativ einen kostenpflichtigen Installationsservice (Modul „Installation“, vgl. Ziffer 5.2) an.

Der NTBA ermöglicht den Anschluss der Kunden-Endeinrichtungen (z. B. Telefon, Faxgerät, Computer) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz.

3. Versatel Telefonanschluss

Bei Nutzung von Telefonen stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung.

3.1 Telefonverbindungen

Die Telefonverbindungen des Produktes stellen Wahlverbindungen dar. Das Produkt beinhaltet die Realisierung von Sprachverbindungswünschen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefonfestnetze und Mobilfunknetze.

Die Verbindungswünsche im ISDN-Dienst von Versatel werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5% erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von Versatel zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen.

Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die Rufnummernengassen und Preise sind in der Preisliste „Sonderrufnummern“ bzw. Preisliste „Preise & Tarife“ zusammengestellt.

Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call), können nicht hergestellt werden.

Leistungsbeschreibung für das Produkt Classic

versatel

V100 1311/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 2/4

3.2 Festnetz-Flatrate

Das Produkt enthält eine Festnetz-Flatrate. Sprachverbindungen aus dem Versatel Festnetz ins deutsche nationale Festnetz sind mit dem monatlichen Grundpreis abgegolten.

Zur Vermeidung von Überlastungen des Versatel-Teilnehmernetzes ist der Aufbau von Standleitungen und/oder Datenfestverbindungen oder ähnlichen Einrichtungen, welche zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, nicht zulässig. Bei Gesprächen ins deutsche nationale Festnetz von über vier Stunden behalten wir uns daher eine Zwangstrennung vor. Der Aufbau einer neuen Verbindung ist sofort wieder möglich.

Die Festnetz-Flatrate darf vom Kunden nur als Endverbraucher und ausschließlich für Sprachverbindungen genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Versatel Sprachdienste für Wiederverkäufertätigkeiten (Resale), oder für die Durchführung gewerblicher Telekommunikationsdienstleistungen (z. B. Call Center, Tele-Marketing oder Fax-Dienste) zu nutzen. Die Herstellung von Verbindungen, für welche der Kunde als Gegenleistungen für das Zustandekommen des Gesprächs vermögenswerte Leistungen erhält, ist unzulässig. Hierunter fallen insbesondere Verbindungen zu Werbehelines.

Verstößt der Kunde gegen die vorstehenden Nutzungsregeln, sind die hierdurch entstandenen Verbindungen von der Tarifierung des Moduls Festnetz-Flatrate ausgenommen. Mobil-, Auslands- und Sonderrufnummern sowie Internet-Einwahlverbindungen, die nicht über den eigenen Versatel-Anschluss erfolgen, werden gemäß der gültigen „Preisliste für Pure, Plus und Classic“ berechnet.

3.3 Leistungsmerkmale für den ISDN-Basisanschluss (Mehrgeräteanschluss)

3.3.1 Standardleistungsmerkmale

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Standardeinstellung am Anschluss des Kunden kostenfrei bereitgestellt. Auf Wunsch des Kunden werden bei Ersteinrichtung die jeweiligen Leistungsmerkmale durch den Kundenservice von Versatel jeweils auf Wunsch deaktiviert. Der Kunde kann die Leistungsmerkmale in dem Umfang nutzen, wie sie von seinem Endgerät unterstützt werden. Die Kosten für die Einrichtung der Leistungsmerkmale sind der jeweils gültigen „Preisliste für Pure, Plus und Classic“ zu entnehmen.

Übermittlung der Rufnummer des anrufenden zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der angerufene Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt bekommen, soweit nicht Unterdrückung gewählt wird.

Übermittlung der Rufnummern des angerufenen Gesprächspartners zum Anrufer

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des angerufenen Gesprächspartners beim Anrufer durchgeführt werden.

Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert werden.

Unterdrückung der Rufnummer des angerufenen Gesprächspartners zum Anrufer

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner unterdrückt werden.

Übermittlung der Tarifinformation (AOC-E)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden die Tarifinformationen an die Endeinrichtung übermittelt. Die Übermittlung erfolgt standardmäßig nach Beendigung eines Gespräches.

Dreierkonferenz

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann fallweise eine Konferenzschaltung mit bis zu drei Teilnehmern aufgebaut werden.

Anklopfen

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines geführten Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.

Rückfragen/Makeln

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.

Anrufweiterleitung

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals können Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet werden.

Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach 20 Sekunden (CFN) oder ständig (CFU) erfolgen.

Mehrfachrufnummer (MSN)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden standardmäßig drei Rufnummern je Basisanschluss vergeben. Jedem Endgerät kann somit eine individuelle Rufnummer zugewiesen werden.

Umstecken am Bus

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann ein Endgerät sowohl im nicht aktiven Zustand als auch während der Verbindung auf einen anderen Anschlusspunkt innerhalb des S0-Busses umgesteckt werden, ohne dass die Verbindung abbricht.

3.3.2 Zusatzleistungsmerkmale

Versatel stellt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die hierfür gegebenenfalls erhobenen Entgelte sind der jeweils gültigen „Preisliste für Pure, Plus und Classic“ zu entnehmen.

Zusätzliche Rufnummern für den Mehrgeräteanschluss (MSN)

Einem ISDN-Mehrgeräteanschluss können bis zu maximal 10 Rufnummern zugeordnet werden. Standardmäßig werden drei Rufnummern vergeben.

Rufnummernidentifikation (MCID)

Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch Versatel vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch Versatel. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

Sperren von abgehenden Anrufen

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Sperrung abgehender Gespräche. Die Sperre kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind in einer separaten Preisliste aufgeführt. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperre wird vor Gesprächsaufbau, die in der festgelegten Sperr-Option hinterlegte Liste, mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe und Rufnummern definierter sozialer Institutionen können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

Geschlossene Benutzergruppe

Durch die geschlossene Benutzergruppe kann der nationale Kommunikationsaustausch für eine definierte Personengruppe limitiert werden. Bei dem Mehrgeräteanschluss wird die geschlossene Benutzergruppe je Rufnummer und je Dienst eingerichtet.

Fixed Destination (Warm Line)

Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird bei einem Mehrgeräteanschluss nach ca. fünf Sekunden automatisch eine Verbindung zu einer vom Kunden definierten Zielrufnummer hergestellt. Die Aktivierung wird vom Kunden über das Endgerät durchgeführt.

3.4 Rufnummernsperre

Die Sperre von abgehenden Anrufen kann für nationale, für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind in einer separaten Preisliste aufgeführt. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperre wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperr-Option hinterlegte Liste, mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

Leistungsbeschreibung für das Produkt Classic

versatel

V100 1311/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 3/4

3.5 Rufnummern

Der Telefonanschluss beinhaltet standardmäßig drei Rufnummern. Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehrere Teilnehmer-Rufnummer verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde eine oder mehrere Rufnummer(n) durch Versatel zugeteilt. Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

Auf Wunsch können dem Kunden bis zu zehn Rufnummern bereitgestellt und dem Anschluss zugeordnet werden. Für die Bereitstellung zusätzlicher Rufnummern erhebt Versatel die in der Preisliste „Preisliste Komfort- & Service-Leistungen für Versatel HighSpeed- Anschlüsse, Telefonie- und Internet-Produkte“ ausgewiesenen einmaligen Entgelte.

3.6 Telefonbucheintrag

Versatel leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Zwecke der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnis (z.B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Anschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen. Der Kunde kann der Weitergabe seiner Rufnummer über die Telefonauskunft an Dritte jederzeit widersprechen. Gleiches gilt für die Weitergabe seines Namens und seiner Adresse gegen Mitteilung der Rufnummer (Inverssuche).

4 Versatel Internet-Zugang

4.1 Internet-Zugang

Versatel richtet für das Produkt einen Internetzugang ein. Dieser beinhaltet die Bereitstellung eines Internetzuganges mit dynamischer IP-Adresse. Verbindungen können digital mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 128 Kbit/s (Kanalbündelung) aufgebaut werden.

Versatel behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Internetzugänge von T-Online und AOL können weiterhin genutzt werden.

Andere Provider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. In der Preisliste „Sonderrufnummern“ sind die Providerdienste aufgelistet, die über „VersaNet“ genutzt werden können.

4.2 Internet-Flatrate

Das Produkt enthält eine Internet-Flatrate. Internetverbindungen sind mit dem jeweiligen monatlichen Grundpreis abgegolten.

4.3 E-Mail-Account

Das Produkt enthält einen E-Mail-Account über den der Kunde E-Mails empfangen und versenden kann. Der E-Mail-Account enthält ein Postfach zu dem fünf weiteren E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar sind. Ein weiteres Postfach mit eigener E-Mail-Adresse kann über die kostenpflichtige Support-Hotline für den Kunden eingerichtet werden. Auch für dieses Postfach sind fünf weitere E-Mail-Adressen durch den Kunden konfigurierbar. Einzelheiten zum Leistungsumfang sind der „Leistungsbeschreibung Versatel Mail Basic“ zu entnehmen.

5. Optionale Module

Das Produkt kann durch optional zubuchbare Module erweitert und ergänzt werden. Eine Übersicht über die optionalen zubuchbaren Module ist in Ziffer 1 dieser Leistungsbeschreibung zu finden.

Inhalt und Leistungsumfang der Module ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen. Sofern einzelne Module nachfolgend nicht beschrieben werden (z. B. Service Plus Paket, Mobility, Hardware) gelten für diese die jeweiligen zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen und / oder Besonderen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten. Diese können auf der Website von Versatel eingesehen, bei Versatel angefordert oder in den Geschäftsstellen von Versatel eingesehen werden.

5.1 Sprach Plus Paket

Nach Einrichten des Moduls „Sprach Plus Paket“ werden Sprachverbindungen in die nationalen Mobilfunknetze sowie Verbindungen in die Festnetze der „Sprach Plus“-Länder in Abweichung zu den Standardpreisen günstiger tarifiert.

Die dem „Sprach Plus Paket“ zugeordneten Länder („Sprach Plus“-Länder) sowie weitere Details sind der „Preisliste für Pure, Plus und Classic“ zu entnehmen. Als Berechnungsgrundlage für Verbindungen in die Mobilfunknetze der „Sprach Plus“-Länder gelten die in der Preisliste ausgewiesenen Standardpreise für Festnetzverbindungen.

Für das Modul „Sprach Plus Paket“ wird ein zusätzliches monatliches Entgelt erhoben. Die Höhe des Entgeltes ist der „Preisliste Pure, Plus und Classic“ zu entnehmen.

5.2 Installation

Bei Buchung des Moduls „Installation“ erfolgt die Installation der Anschalteneinrichtung NTBA durch einen Versatel-Techniker oder durch einen von Versatel beauftragten Servicepartner. Es erfolgt keine Installation am PC des Kunden.

Für das Modul „Installation“ wird ein einmaliges Entgelt erhoben. Die Höhe des Entgeltes ist der „Preisliste Pure, Plus und Classic“ zu entnehmen.

Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen von Versatel vorgenommen und abgerechnet.

6 Rechnungsstellung/Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von Versatel nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den Versatel-Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Papierrechnung, die monatlich an die im Auftrag angegebene Rechnungsanschrift versendet wird.

Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Online-Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht. In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Es erfolgt kein EVN über die Telefon- und Internetverbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung sog. offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die offline abgerechneten Dienste und Rufnummerngruppen sind der „Preisliste Sonderrufnummern“ zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Diensteanbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Nähere Einzelheiten hierzu sind der Ziffer 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen.

Die Verbindungsdaten werden ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

7 Service

7.1 Allgemeine Entstörung

Störungsmeldungen werden über die Versatel Hotline entgegengenommen. Die Rufnummer der Hotline ist der Versatel Rechnung zu entnehmen.

Die Entstörung erfolgt während der Servicebereitschaft, die sich an den Tagen Montag bis Freitag – gesetzliche Feiertage ausgenommen – über den Zeitraum von 8.00 bis 18.00 Uhr erstreckt.

Innerhalb der Servicezeit wird Versatel auftretende Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Versatel überprüft unverzüglich, ob es sich um eine Störung im Versatel-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im Versatel-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

Abweichende Entstörzeiten können (nur) im Rahmen des optionalen Moduls „Service Plus Paket“ vereinbart werden. Einzelheiten ergeben sich aus der „Leistungsbeschreibung Service Plus Paket“.

Leistungsbeschreibung für das Produkt Classic

versatel

V100 1311/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 4/4

7.2 Dienste-Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von Versatel über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit der Versatel-Produkte beträgt 98,5%. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Wartungsfenster (das Wartungsfenster beträgt vier Stunden pro Monat)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind
- durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen.

8 Versandkostenpauschale

Bei Abschluss eines Neukundenauftrages wird die Versandkostenpauschale nur einmal je Anschluss fällig, auch wenn die Versendung der Hardware in mehreren Teillieferungen erfolgen muss. Bei bestehenden Verträgen wird die Versandkostenpauschale für jede Hinzubuchung eines oder mehrerer Hardware-Modul(e) fällig.