

Leistungsbeschreibung Service Plus Paket

versatel

V100 1291/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/1

1 Allgemein

Die Versatel-Gruppe in Deutschland (im Folgenden „Versatel“ genannt) bietet in ihrem Versorgungsgebiet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten das optional buchbare Produktmodul Service Plus Paket an.

Das Produktmodul Service Plus Paket wird ausschließlich in Verbindung mit einem Festnetzanschluss mit einem Versatel Telefonie- und Internetanschluss angeboten und gilt ausschließlich für den Anschluss, zu dem es hinzugebucht wurde.

Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anschlussproduktes fort.

2 Standardleistungen

Das Produktmodul Service Plus Paket beinhaltet folgende Leistungen:

2.1 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 Uhr bis 23:00 Uhr, am Samstag, Sonntag sowie an bundesweit einheitlichen Feiertagen in der Zeit von 8:00 Uhr bis 22:00 Uhr erreichbar. Die Vergütung hierfür ist in der Gebühr für das Modul Service Plus Paket enthalten. Die Rufnummer der Kundenbetreuungshotline ist der Auftragsbestätigung zu entnehmen.

2.2 McAfee® Internet Security

Für das in Service Plus Paket bereits enthaltene Produktmodul McAfee Internet Security gelten die zusätzlichen produktbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von McAfee-Sicherheitsprodukten.

2.3 Beschwerdebearbeitung

Die interne Bearbeitung von Beschwerden, ausgenommen Störungsmeldungen gem. Ziffer 2.4, erfolgt innerhalb von zwei Werktagen ab Zugang der Beschwerde bei Versatel. Der Samstag gilt nicht als Werktag.

Voraussetzung für die bevorzugte Beschwerdebearbeitung ist der Zugang der Beschwerde per Telefon oder E-Mail unter der hierfür vorgesehenen Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse. Die zu verwendenden Kontaktdaten (Rufnummer und E-Mail-Adresse) sind der Auftragsbestätigung für dieses Produktmodul zu entnehmen. Bei Nutzung anderer Medien (z. B. Brief/Fax) und/oder sonstiger Kontaktdaten kann eine bevorzugte Bearbeitung der Beschwerde nicht erfolgen; hier erfolgt die Bearbeitung im Rahmen der üblichen Bearbeitungszeiten.

2.4 Entstörung

Die Entstörung des bereitgestellten Festnetzanschlusses (Versatel Telefonie- und Internetanschluss) erfolgt nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen. Für die Entstörung eines gebuchten Mobilfunkanschlusses (Mobilfunkmodul) gelten die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Leistungsbeschreibungen des Anschlussproduktes bzw. Mobilfunkproduktes vereinbarten Entstörregelungen und -zeiten.

• Leistungsstörungen

Leistungsstörungen am Festnetzanschluss beseitigt Versatel innerhalb der in dieser Leistungsbeschreibung festgelegten Entstörfristen. Der Anspruch auf Entstörung nach dieser Vorschrift beginnt erst nach erfolgreicher Aktivierung des Anschlusses (bei Neuanschlüssen und Umzügen).

Die in dieser Leistungsbeschreibung festgelegten Entstörfristen gelten ausschließlich bei Leistungsstörungen, die im Verantwortungsbereich von Versatel liegen und eine starke bzw. vollständige Einschränkung bei der Nutzung der Dienste zur Folge haben. Dazu zählen beispielsweise der Ausfall der Telefonverbindung (keine abgehenden und/oder ankommenden Verbindungen möglich) und/oder des Internetzugangs. Keine Leistungsstörung in diesem Sinne sind insbesondere das Nichterreichen der maximalen Bandbreite des beauftragten DSL-Produktes aus z. B. technisch-physikalischen Gründen, Leitungsgeräusche („Knacken in der Leitung“) und Ähnliches. Für alle Leistungsstörungen oder technischen Probleme, die nicht der vorstehenden Definition der Leistungsstörung unterfallen, gelten die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Leistungsbeschreibungen des Anschlussproduktes vereinbarten Entstörregelungen und -zeiten.

• Annahme der Störungsmeldung

Versatel nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter einer kostenfreien Servicenummer entgegen. Die Rufnummer der Störungshotline ist der Auftragsbestätigung für dieses Produktmodul zu entnehmen.

• Entstörfrist

Die Entstörfrist berechnet sich ab Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Regelung. Voraussetzung ist jedoch, dass die Störungsmeldung unter der für dieses Produktmodul mitgeteilten Störungshotline telefonisch eingeht. Bei Verwendung anderer Kontaktdaten gelten die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Leistungsbeschreibungen des Anschlussproduktes vereinbarten üblichen Entstörzeiten. Versatel beseitigt die Störungen im Versatel-Netz innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags (Montag – Freitag) in der Zeit zwischen 7:00 Uhr und 19:00 Uhr eingegangen ist.

Bei Störungsmeldungen, die nachts in der Zeit zwischen 19:00 Uhr und 7:00 Uhr, samstags bis 8:00 Uhr und nach 14:00 Uhr, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingeht, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 7:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt zwischen 19:00 Uhr und 7:00 Uhr, samstags auf einen Zeitpunkt bis 8:00 Uhr und nach 14:00 Uhr, auf einen Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 7:00 Uhr fortgesetzt. Ziel der Störungsbehebung ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen bzw. entgegennehmen kann.

• Terminvereinbarung

Falls erforderlich, vereinbart Versatel mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers für vormittags in der Zeit zwischen 8:00 Uhr und 12:00 Uhr oder alternativ nachmittags in der Zeit zwischen 13:00 Uhr und 17:00 Uhr.

• Absicherung der Entstörung

Ist aufgrund nicht von Versatel zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörfrist als eingehalten.

3 Gutschrift

Bei einer durch Versatel zu vertretenden Nichteinhaltung der o. g. Standardleistungen, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe einer Monatsgebühr (Basisprodukt zzgl. gebuchter Module, zu dem Service Plus Paket zugebucht wurde). Dieser Anspruch ist vom Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Nichteinhaltung geltend zu machen. Je Kalendermonat wird maximal eine Gutschrift gewährt.

Versatel verrechnet die Gutschrift mit allen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis. Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bzw. Erstattungen bleiben hiervon unberührt; die geschuldete bzw. geleistete Gutschrift wird jedoch darauf angerechnet.

4 Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Sofern das Service Plus Paket Bestandteil des Festnetz-Produktes ist oder als optionales Produktmodul zusammen mit einem aktuellen Festnetzprodukt beauftragt wird, gelten die Laufzeitregelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das jeweilige Versatel Festnetz-Produkt.

4.2 Bei Zubuchung des Service Plus Paketes als optionales Produktmodul zu einem bereits bestehenden Vertrag über ein Versatel Festnetz-Produkt beginnt, sofern keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen werden, mit der Annahme des Vertrages bzw. der Bereitstellung oder Lieferung der Endgeräte eine neue Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Die Mindestvertragslaufzeit gilt für den Gesamtvertrag (Festnetz-Anschluss einschließlich sämtlicher gebuchter Produktmodule). Hinsichtlich Verlängerung und Kündigungsfrist des Vertrags gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das jeweilige Versatel Festnetz-Produkt entsprechend.