

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

1	Übersicht	2
1.1	Internetprodukte.....	2
1.2	Telefonieprodukte.....	2
1.3	Pakete.....	2
1.4	Standardleistungen	2
1.5	Entgeltfreie Optionen.....	2
1.6	Entgeltpflichtige Optionen	3
1.7	Leistungseinschränkungen	3
1.7.1	Fax	3
1.7.2	Telefonmodem	3
1.7.3	PreSelection & Call by Call.....	3
2	Leistungsbeschreibungen.....	3
2.1	Vertragsgegenstand	3
2.2	Realisierung.....	3
2.3	Installation und Freischaltung.....	4
2.3.1	Voraussetzungen	4
2.3.2	Option "Installation vor Ort"	4
2.3.3	Zusätzliche Verkabelung.....	4
2.3.4	Kunde verursacht Technikereinsatz	5
2.3.5	Telefonverbindungen	5
2.4	Verfügbarkeit der Internet & Telefoniedienste der TKR.....	5
2.5	Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses.....	5
2.5.1	Standardmäßig von der TKR aktivierte Funktionen	5
2.5.2	Vom Kunden über dessen Telefon konfigurierbare Optionen.....	5
2.5.3	Vom Kunden bei der TKR bestellbare Änderungen von Standardmerkmalen.....	6
2.5.4	Vom Kunden bei der TKR bestellbare zusätzliche Optionen.....	6
2.6	Tarif Telefonanschluss.....	6
2.7	Standardleistungsmerkmale des Internet-Zugangs	6
2.8	Tarif Internet-Nutzung	6
2.9	eMail.....	6
2.10	Telefonbucheintrag	6
2.11	Rechnungsstellung / Speicherung der Verbindungsdaten.....	7
2.12	Service	7
2.12.1	Allgemeine Entstörung.....	7
2.12.2	Dienst-Verfügbarkeit.....	7
2.13	Versandkostenpauschale	7

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

1 Übersicht

Die Telekabel Riesa GmbH (im Folgenden „TKR“ genannt), bietet in ihrem Versorgungsgebiet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet- und Telefonieprodukte einzeln, in Kombination und als Pakete an (nachfolgend Internet- und/oder Telefonieprodukte genannt). Die Produkte werden durch verschiedene entgeltliche wie unentgeltliche Optionen ergänzt. Für die Produkte und Optionen gelten die jeweils gültigen

- „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“,
- „Leistungsbeschreibung TKR eMail“ und
- „Preisliste“.

Sofern der Kunde zusätzlich zu den Internet- und Telefonieprodukten weitere optional zubuchbare Produkt-Module der TKR beauftragt, gelten für diese die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Leistungsbeschreibungen und Preislisten. Mit rein informativem Charakter stellt TKR

- eine FAQ-Liste und
- eine Übersicht der Kernfunktionen der Produkte im Internet unter www.telekabel-riesa.de bereit.

1.1 Internetprodukte

Die TKR bietet einen transparenten Internetzugang via Kabelanschluss mit folgenden Merkmalen:

Name	Download (bis zu)	Upload (bis zu)	Zeit-Flatrate	Volumen-Flatrate
Internet-Flatrate 2.000 ¹	2.000 kbit/s	256 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 6.000 ¹	6.000 kbit/s	768 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 16.000 ¹	16.000 kbit/s	1.024 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 32.000 ¹	32.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 10.000	10.000 kbit/s	768 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 30.000	30.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	Ja
Internet-Flatrate 60.000	60.000 kbit/s	4.096 kbit/s	Ja	Ja

¹Nur für TKR Bestandskunden (Internet)

1.2 Telefonieprodukte

Die TKR bietet einen analogen Telefonanschluss via Kabelanschluss mit folgenden Merkmalen:

Name	Anzahl Leitungen	Anzahl Rufnummern (bis zu)	Flatrate
Telefon	1	3	TKR Netz
Telefon-Flatrate	1	3	Festnetz D

1.3 Pakete

Die TKR bietet folgende Pakete bestehend aus einem Telefonanschluss und einem Internetanschluss über den Kabelanschluss mit folgenden Merkmalen:

Name	Internetmerkmale			Telefonie Merkmale		
	Download (bis zu)	Upload (bis zu)	Flatrate	Anzahl Leitungen	Anzahl Rufnummern (bis zu)	Flatrate
Comfort 6.000 ¹	6.000 kbit/s	768 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Comfort 32.000 ¹	32.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Premium 32.000 ¹	32.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	2	6	Festnetz D
Comfort 10.000	10.000 kbit/s	768 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Comfort 30.000	30.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Comfort 60.000	60.000 kbit/s	4.096 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Comfort 120.000	120.000 kbit/s	6.144 kbit/s	Ja	1	3	Festnetz D
Premium 30.000	30.000 kbit/s	2.048 kbit/s	Ja	2	6	Festnetz D
Premium 60.000	60.000 kbit/s	4.096 kbit/s	Ja	2	6	Festnetz D
Highspeed 120.000	120.000 kbit/s	6.144 kbit/s	Ja	2	6	Festnetz D

¹Nur für TKR Bestandskunden (Telefon und/oder Internet)

1.4 Standardleistungen

Alle Produkte und Pakete werden zusammen mit folgenden Standardleistungen angeboten:

- Self Service Portal zur Einsicht und Verwaltung von eigenen Nutzungsdaten, eMail Adressen durch den Endkunden
- eMail Postfach gem. TKR eMail, s. „Leistungsbeschreibung TKR eMail“
- Rechnung in elektronischer Form

1.5 Entgeltfreie Optionen

Folgende Optionen bietet die TKR ohne zusätzliches Entgelt:

- Eintrag ins Telefonbuch

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

- Widerspruch Inverssuche
- EVN in Standardausführung (elektronisch im Self Service Portal)
- Kürzung oder vollständige Darstellung der Rufnummern im EVN
- Löschung der Verbindungsdaten nach Rechnungsversand
Damit erlischt die Nachweispflicht der TKR der Richtigkeit der Verbindungsdaten mit Versand der Rechnung.
- Rufnummernmitnahme

1.6 Entgeltpflichtige Optionen

Folgende Optionen bietet die TKR gegen Entgelt:

- Änderung von Leistungsmerkmalen wie z.B. CLIP und CLIR
- Verschiedene Rufnummernsperrklassen
- Freischaltung 0900 Rufnummerngasse
- Freischaltung Satellitenanschlüsse
- Rechnung per Post
- Einzelbindungsnachweis (EVN) per Post
- Installation vor Ort
- Kompletter Rufnummertausch
- Zusätzliche Hardware
- Weiteren Leistungen s. Kapitel 2 und Preisliste

1.7 Leistungseinschränkungen

1.7.1 Fax

Das Senden und Empfangen von Faxen unterliegt folgenden Einschränkungen:

- FAX G3 über Fax Pass Through G.711
Es funktionieren nur Fax G3 mit den Voraussetzungen: V.29 mit 9600, 7200, 4800 bps mit ausreichend dimensionierter Bandbreite und Class of Service, Packet Loss < 0,1 % über die gesamte Übertragungskette (Absender-CPE bis Voice Gateway bzw. Empfänger-CPE);
- FAX G3 über T.38
Es funktionieren nur Fax G3 mit den Voraussetzungen: V.29 mit 9600, 7200, 4800 bps mit ausreichend dimensionierter Bandbreite und Class of Service, Packet Loss < 0,1 % über die gesamte Übertragungskette (Absender-CPE bis Voice Gateway bzw. Empfänger-CPE). Außerdem muss vom Kunden eingesetzte T.38 fähige Technik zum zentralen Gateway bzw. zur Gegenstelle der Verbindung kompatibel sein.

Die hier genannten Voraussetzungen erfüllt die TKR im eigenen Netz, soweit dieses von den Voraussetzungen betroffen ist.

Relevant ist jedoch die Erfüllung der Voraussetzungen über die gesamte Übertragungskette, die die TKR nicht vollständig zusichern kann.

1.7.2 Telefonmodem

Telefon-Modem-Verbindungen zum Datentransfer über den VoIP-Account werden nicht zugesichert oder unterstützt, sind aber in vielen Fällen möglich.

1.7.3 PreSelection & Call by Call

PreSelection und Call by Call Angebote können nicht genutzt werden.

2 Leistungsbeschreibungen

2.1 Vertragsgegenstand

Die Internet- und Telefonieprodukte enthalten im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Bereitstellung eines analogen Telefonanschlusses und / oder eines Internet -Zugang mit Internet-Flatrate. Durch das Zubuchen entgeltfreier und entgeltpflichtiger Optionen kann der Leistungsumfang der Produkte und Pakete erweitert und ergänzt werden.

Die Produkte und Pakete ermöglichen dem Kunden die Übermittlung von Sprache und / oder Daten in Echtzeit. Zur Durchführung der Telekommunikationsdienstleistung stellt die TKR dem Kunden einen analogen Telefonanschluss und / oder einen transparenten Internet-Zugang zur Verfügung.

2.2 Realisierung

Die genannten Dienste werden über die direkte Anbindung von Endeinrichtungen des Kunden an das Netz von der TKR realisiert. Die direkte Anbindung erfolgt durch Bereitstellung eines multimediafähigen TV Anschlusses von der TKR am Übergabepunkt. Der Netzabschluss Kabelmodem (eMTA) wird für den Zeitraum der Dienst-Nutzung von der TKR zur Verfügung gestellt, soweit er nicht bereits am Kundenstandort vorhanden ist. Die Telekommunikationsdienstleistungen der TKR Produkte stellen für den Zeitraum des Dienst-Angebotes

- einen physikalischen Telefonanschluss mit einem oder zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) und / oder
- einen Internetanschluss mit einem Ethernetanschluss

bereit. Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich über 24 Stunden hinweg überwacht. Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von der TKR eine Teilnehmerrufnummer. Die Vergabe fortlaufender

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

2.3 Installation und Freischaltung

2.3.1 Voraussetzungen

Der Kunde ist für die Erfüllung folgender Voraussetzungen verantwortlich:

- Bereitstellung einer Steckdose für die Inbetriebnahme der Endgeräte.
- Die Multimediadose der TKR ist frei zugänglich.

Kann die Installation des Anschlusses aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Unzugänglichkeit der Multimediadose) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde der TKR für die vergebliche Anfahrt des TKR-Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass die TKR überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.

2.3.2 Option "Installation vor Ort"

Die buchbare Option „Installation vor Ort“ erfolgt durch den TKR-Techniker oder durch einen von der TKR beauftragten Servicepartner und enthält zusätzlich zu den entgeltfreien Standardleistungen die Installation des Kabelmodems, der Endgeräte des Kunden und den Test der Verbindungen.

Zusätzliche Voraussetzungen für diese Option

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass die Voraussetzungen für die Installation der CPE-Hardware vorliegen. Insbesondere müssen folgende Voraussetzungen vorliegen:

- Betriebssystem Windows 7 oder höher (unterstützte Systeme, inklusive vom Hersteller bereitgestellte Servicepacks) bereits installiert und in Betrieb.
- Das Betriebssystem funktioniert einwandfrei (z.B. keine Fehlermeldung / Erstinstallationsmeldung beim Start oder im Betrieb).
- Das Betriebssystem / der PC ist nicht von Viren befallen.
- Die vorhandenen Anschlussleitungen bzw. Anschlüsse (z.B. Verkabelung in der Wohnung) sind ausreichend.
- Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, vor der Installation die zur Sicherung seines Systems gebotenen Vorkehrungen zu treffen und insbesondere eine Datensicherung vorzunehmen. Die TKR haftet nicht für Schäden, die durch Vernachlässigung dieser Pflichten entstehen.

Kann die Installation der CPE-Komponenten aufgrund fehlender Voraussetzungen (z.B. Fehlen oder unzureichende Anschlüsse; falsches Betriebssystem) oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden, hat der Kunde der TKR für die vergebliche Anfahrt des TKR-Technikers oder des Servicepartners, die in der jeweils gültigen Preisliste genannte Anfahrtspauschale zu ersetzen. Der Kunde ist berechtigt nachzuweisen, dass die TKR überhaupt keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.

Leistungsinhalt dieser Option

Bei Buchung der Option „Installation vor Ort“ erfolgt durch den TKR-Techniker oder einen von der TKR beauftragten Servicepartner die Erstinstallation aller von der TKR zum beauftragten Produkt gehörenden CPE-Komponenten (Hardware) zu dem in der Preisliste ausgewiesenen Pauschalpreis:

- Anfahrt zum Kunden
- Montage der CPE-Hardware (Kabelmodem und ggf. analog-ISDN-Konverter) unabhängig von der Art der Befestigungsmittel (ohne Verkabelung in der Wohnung).
- Verkabelung der CPE-Komponenten unter Verwendung der mitgelieferten Kabel (ab Multimediadose der TKR mit CO-AX Kabel, Ethernet Kabel, RJ11-TAE Adapter); eingeschlossen sind die Verkabelung der Komponenten untereinander sowie der Anschluss von maximal drei Kundengeräten (z.B. Telefon, Fax, PC) an die Ethernet- und / oder analog Schnittstelle.
- Grundkonfiguration der Endgeräte (Amtsholung, Wahlverfahren).
- Durchführen der notwendigen PC-Einstellungen (Netzwerkeigenschaften) vorhandener Betriebssysteme (keine Neuinstallation von Betriebssystemen, Fehlerbehebungen, Virenprüfungen).
- Herstellen des Internetzugangs über den kundeneigenen PC (nur für PC mit den Betriebssystemen: Windows 7 oder höher) sowie Konfiguration eines Mail-Clients (Outlook). Anschlusskennung und Passwort liegen dem Kunden vor und müssen von ihm dem Techniker der TKR bereitgestellt oder bei Installation selbst eingegeben werden.
- Überprüfung der Synchronisation des Kabelmodems.
- Funktionsprüfung der beauftragten Telefonieprodukte und Überprüfung der wesentlichen Leistungsmerkmale.
- Übergabe an den Kunden mittels Abnahmeprotokoll und Kundenunterschrift.
- Kurzeinweisung des Kunden (max. 15 Minuten).

Leistungsausschlüsse dieser Option

Folgende Leistungen sind nicht Inhalt dieser Option und können ggf. separat mit dem Techniker vereinbart werden:

- Verlegung neuer und/oder Verlängerung vorhandener Anschlussleitungen und Anschlüsse (Inhausverkabelung).
- Bereitstellung / Einrichtung / Verlegung von Stromanschlüssen.
- Verkabelungen der CPE-Komponenten unter Verwendung zusätzlicher oder abweichender Kabel (ggf. kostenpflichtige Option).
- Konfiguration und Fehlerbehebung vorhandener WLAN-Systeme.
- Neuinstallation von Betriebssystemen; Fehlerkorrekturen oder Virenbeseitigung.
- Die Konfiguration von e-Mail-Programmen, außer Outlook.
- Die Bereitstellung sowie die Deinstallation von Softwarekomponenten oder Treibern.

2.3.3 Zusätzliche Verkabelung

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

Ergänzende Leitungsführungen, die zur Installation des Übergabepunktes in unmittelbarer Nähe der Endeinrichtung durchzuführen sind, werden auf Wunsch nach Aufwand und zu dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Technikerstundensätzen von der TKR vorgenommen und abgerechnet. Bei der Bereitstellung mehrerer Anschlüsse innerhalb des Inhausnetzes kann es bei einer gleichzeitigen Nutzung zu einer gegenseitigen Beeinflussung und zu Störungen kommen.

2.3.4 Kunde verursacht Technikereinsatz

Werden aufgrund eines Verschuldens des Kunden, insbesondere des schuldhaften Versäumnisses von Terminen, weitere Technikereinsätze nötig, berechnet die TKR für ihre Aufwendungen pro zusätzlichem Einsatz eine Gebühr gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Das Recht des Kunden den Nachweis zu erbringen, dass der TKR kein oder nur ein geringerer Aufwand entstanden ist, bleibt unberührt. Die Installation des Modems vor Ort erfolgt durch den Kunden.

2.3.5 Telefonverbindungen

Die Telefonverbindungen stellen Wahlverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungswünschen zu und von Telefon-Endteilnehmern sowohl in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze. 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. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden (Call-by-Call), können nicht hergestellt werden.

2.4 Verfügbarkeit der Internet & Telefoniedienste der TKR

Die Verbindungswünsche im Internet- und Telefonie-Dienst von der TKR 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 der TKR zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.5 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Leistungsmerkmale werden als Funktionen für den Telefonanschluss der TKR bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale werden durch den Kundenservice der TKR aktiviert oder deaktiviert. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellung des Leistungsmerkmals zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden. Die Preisliste informiert über die Kosten bei der Einrichtung von Leistungsmerkmalen.

2.5.1 Standardmäßig von der TKR aktivierte Funktionen

- **Maximale Anzahl gleichzeitiger Telefonate:** eines je bereitgestellter Leitung
- **Anzahl an Rufnummern:** ein bis drei je bereitgestellter Leitung
- **CLIP (Call Line Identification Presentation) <aktiviert>**
Anzeige am eigenen Endgerät von Anrufern übermittelten Rufnummern.
- **CLIR (Call Line Identification Restriction) <fallweise aktiviert>**
Fallweise Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer zum Angerufenen.
- **CFU (Call Forwarding Unconditional) <fallweise aktiviert>**
Sofortige Weiterleitung aller Anrufe auf eine vom Kunden eingegebene Rufnummer.
- **CFB (Call Forwarding Busy) <fallweise aktiviert>**
Weiterleitung von Anrufen bei „Besetzt“ auf eine vom Kunden eingegebene Rufnummer.
- **CFNA (Call Forwarding No Answer) <fallweise aktiviert>**
Weiterleitung von Anrufen bei Nicht-Aufnahme auf eine vom Kunden eingegebene Rufnummer.
- **CW (Call Waiting = Anklopfen) <fallweise aktiviert>**
Während eines bestehenden Telefongesprächs wird ein weiterer Anruf signalisiert. Das zusätzliche Gespräch kann angenommen, abgelehnt oder ignoriert werden.
- **Dreierkonferenz**
Telefonkonferenz mit bis zu drei Teilnehmern.
- **Makeln**
Während einer Verbindung kann eine zweite aufgebaut werden. Zwischen beiden Verbindungen kann hin- und hergeschaltet werden.
- **Rückfragen**
Während einer Verbindung kann eine zweite aufgebaut werden. Zwischen beiden Verbindungen kann hin- und hergeschaltet werden.

2.5.2 Vom Kunden über dessen Telefon konfigurierbare Optionen

Folgende Leistungsmerkmale kann der Kunde über sein Endgeräte aktivieren, deaktivieren und / oder konfigurieren. Hierfür gelten die Anleitungen "TKR Anleitung Telefoniemerkmale selbst konfigurieren".

- **CLIR (Call Line Identification Restriction) <fallweise aktiviert>**
Fallweise Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer zum Angerufenen.
- **CFU (Call Forwarding Unconditional) <fallweise aktiviert>**
Sofortige Weiterleitung aller Anrufe auf eine vom Kunden einzugebende Rufnummer.
- **CFB (Call Forwarding Busy) <fallweise aktiviert>**
Weiterleitung von Anrufen bei „Besetzt“ auf eine vom Kunden einzugebende Rufnummer.
- **CFNA (Call Forwarding No Answer) <fallweise aktiviert>**

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

- Weiterleitung bei Nicht-Akzeptanz auf eine vom Kunden einzugebende Rufnummer.
- **CW (Call Waiting = Anklopfen) <fallweise aktiviert>**
Während eines bestehenden Telefongesprächs wird ein weiterer Anruf signalisiert. Das zusätzliche Gespräch kann angenommen, abgelehnt oder ignoriert werden.
- **COT (Customer Originated Trace = Rufnummernidentifikation böswilliger Anrufer)**
Aktivierung durch den Endkunden im Einzelfall nach einem böswilligen Anruf.

2.5.3 Vom Kunden bei der TKR bestellbare Änderungen von Standardmerkmalen

Der Endkunde kann bei Bestellung seines Produktes und während der Nutzungsdauer folgende Merkmale von der Kundenbetreuung der TKR anders als gemäß Standard konfigurieren lassen. Es ist eine Änderung je Merkmal und Monat kostenfrei möglich. Für weitere Änderungen gilt die Preisliste der TKR.

- **CLIR <fest>**
Ständige Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer zum Angerufenen, keine Aktivierung / Deaktivierung durch Tasteneingabe möglich.
- **CLIR <aus>**
Ständige Übermittlung der eigenen Rufnummer zum Angerufenen, keine Aktivierung / Deaktivierung durch Tasteneingabe möglich.
- **CLIP <aus>**
Unterdrückung der Anzeige am Telefon des Kunden der TKR von übermittelten Rufnummern von Anrufern.

2.5.4 Vom Kunden bei der TKR bestellbare zusätzliche Optionen

Die TKR stellt jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte, nachfolgende Optionen zur Verfügung. Die jeweils gültigen Entgeltsätze sind der jeweils gültigen Preisliste der TKR zu entnehmen.

- **Anrufschutz**
Ankommende Anrufe werden geblockt, abgehende Anrufe sind weiterhin möglich.
- **Verhinderung abgehender Anrufer**
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. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperrung 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.
- **Verhinderung ankommender Anrufer**
Abgehende Anrufe zu bestimmten Rufnummern werden gesperrt.
- **COT (Customer Originated Trace = Rufnummernidentifikation böswilliger Anrufer)**
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 die TKR vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch die TKR. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

2.6 Tarif Telefonanschluss

Die angebotenen Telefonieprodukte enthalten, mit Ausnahme des Produktes TKR Telefon, eine Telefon-Flatrate, bei der Sprachverbindungen ins deutsche nationale Festnetz (ausgenommen Sonderrufnummern, Mobil- und Auslandsgespräche) kostenlos geführt werden. Das Produkt TKR Telefon enthält eine Flatrate für Telefonate innerhalb des Telefonnetzes der TKR.

2.7 Standardleistungsmerkmale des Internet-Zugangs

Die TKR richtet für die Internetprodukte einen always-on Internet-Zugang ein. Dieser beinhaltet die Bereitstellung eines Internet-Zuganges mit dynamischer, öffentlicher IP-Adresse. Verbindungen werden mit der aus dem Produktinformationsblatt ersichtlichen Übertragungsgeschwindigkeit aufgebaut. Die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmer-Anschlussleitung des Kunden ab. Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u. a. die Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs und dessen Einstellungen, die Leistungsfähigkeit des Kabelmodems, die Leitung zwischen Kabelmodem und Kunden-PC sowie die Performance im Internet selbst.

Die TKR behält sich aus technischen Gründen vor, die Verbindung innerhalb von 24 Stunden einmal zu unterbrechen. Der sofortige Aufbau einer neuen Verbindung ist möglich. Internet-Zugänge wie z.B. von AOL sind nicht mehr erforderlich und können nicht genutzt werden.

2.8 Tarif Internet-Nutzung

Die Internet-Verbindungen, die über den Internetzugang der TKR zum Internet aufgebaut werden, sind mit dem Entgelt für das jeweilige Internet Produkte abgegolten und beinhalten die pauschale Internet-Nutzung.

2.9 eMail

Jedes Internet- und/oder Telefonieprodukt der TKR enthält bis zu drei eMail-Postfächer über die der Kunde E-Mails empfangen und versenden kann. Einzelheiten zum Leistungsumfang ergeben sich aus der produktspezifischen „Leistungsbeschreibung eMail“ der TKR.

2.10 Telefonbucheintrag

Leistungsbeschreibung Internet & Telefonie

Gültig ab: 01.03.2016

Die TKR leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Zwecke der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Telefonanschluss, 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).

2.11 Rechnungsstellung / Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der TKR nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den TKR-Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch erhält der Kunde eine kostenpflichtige Rechnung in Papierform, 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 Einzelverbindungs-nachweis (EVN). 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 Telefonverbindungen die im Rahmen einer Telefon-Flatrate abgerechnet werden. Ausgewiesen werden jedoch kostenpflichtige Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern oder kostenpflichtige Einwahlen ins Internet.

Für die Abrechnung sog. Offline abgerechneter Dienste gilt eine Sonderregelung. Die Offline abgerechneten Dienste und Rufnummerngruppen sind der "Preisliste" zu entnehmen und dort mit dem Hinweis „Preis wird vom Dienst-Anbieter bestimmt und abgerechnet“ gekennzeichnet. Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Nähere Einzelheiten hierzu sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu entnehmen. Die Verbindungsdaten werden ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu 6 Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert.

2.12 Service

2.12.1 Allgemeine Entstörung

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. Andere Entstörzeiten werden nur im Rahmen des jeweils gültigen Servicelevel - Angebotes der TKR für den Sprachbereich gewährt. Innerhalb der Servicezeit wird die TKR auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Rechnung. Die TKR überprüft daraufhin unverzüglich, ob es sich um eine Störung im TKR-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im TKR-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Teilnehmer hierüber unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

2.12.2 Dienst-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 der TKR über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit der TKR Internet- und Telefonieprodukte beträgt 98,5 %. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Wartungsarbeiten,
- 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.

2.13 Versandkostenpauschale

Die TKR berechnet für den Versand der Hardware eine Versandkostenpauschale, deren Höhe der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen ist.