

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



Stand: 29.07.2025

## 1 Glasfaser und MagentaZuhause

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Glasfaser, MagentaZuhause und Zuhause Sofort mit einem Festnetz-Anschluss für Internet-, Telefonie- und ggf. Entertainmentleistungen. Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein für die jeweilige Schnittstelle des Anschlusses geeigneter Router / geeignetes Internet-Modem erforderlich. Für den Internet-Zugang sind nur Router / Internet-Modems mit aktueller Firmware (Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Router / Modems mit älterer Firmware oder älteren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter [www.telekom.de/faq](http://www.telekom.de/faq) bereit.

Die Telekom teilt dem Kunden vor Auftragserteilung diese Schnittstelle mit. Die Überlassung des Routers / Internet-Modems ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Telekom bietet bei Glasfaser, MagentaZuhause und Zuhause Sofort kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

## 2 Internet-Zugang

Die Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Bei MagentaZuhause M On-Net und MagentaZuhause M All-Net kann für den Internet-Zugang eine der folgenden Varianten vereinbart werden:

- VDSL 50
- VDSL 100.

Die Vereinbarung erfolgt je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden. Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. der automatischen Verlängerung fest vereinbart.

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Telekom ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

### 2.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit den unten in der Tabelle genannten Übertragungsgeschwindigkeiten überlassen. Sofern bei DSL/VDSL 16, bei VDSL 50 oder VDSL 250 aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die aufgeführten Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen.

Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



<b>MagentaZuhause XS</b> <b>MagentaZuhause S-Tarife</b> (ohne Magenta TV, mit/ohne Flex) <b>MagentaZuhause M Hybrid</b> (ohne MagentaTV) <b>Zuhause Sofort S</b> (ohne MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
Standard	6,304	9,5	16	0,704	1,5	2,4
auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (Stufe 1)	2,048	3,8	6,016	0,288	0,7	2,4
auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (Stufe 2)	0,384	1,9	2,047	0,224	0,4	0,48

<b>MagentaZuhause S-Tarife</b> (mit MagentaTV) <b>Zuhause Sofort S</b> (mit MagentaTV) <b>MagentaZuhause M Hybrid</b> (mit MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
Standard	10	12,1	16	0,704	1	2,4
Auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (nur für MagentaZuhause M Hybrid mit MagentaTV)	2,048	3,8	6,016	0,288	0,7	2,4

<b>MagentaZuhause M-Tarife</b> (mit/ohne MagentaTV, mit/ohne Flex) <b>MagentaZuhause L Hybrid</b> (mit/ohne MagentaTV) <b>MagentaZuhause M On-Net, M All-Net</b> <b>Zuhause Sofort M</b> (mit/ohne MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
mit VDSL 50 - Standard	27,9	47	50	2,7	16	20
mit VDSL 50 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können	16,7	23,5	25	1,6	8	10
mit VDSL 16 oder DSL 16 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (nur für MagentaZuhause L Hybrid)	10	12,1	16	0,704	1	2,4
mit DSL 6 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (nur für MagentaZuhause L Hybrid)	2,048	3,8	6,016	0,288	0,7	2,4

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



<b>MagentaZuhause L-Tarife</b> (mit/ohne MagentaTV, mit/ohne Flex) <b>MagentaZuhause XL Hybrid</b> (mit/ohne MagentaTV) <b>MagentaZuhause M On-Net, M All-Net</b> <b>Zuhause Sofort L</b> (mit/ohne MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
mit VDSL 100 - Standard	54	83,8	100	20	33,4	40
mit VDSL 50 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (nur für MagentaZuhause XL Hybrid)	27,9	47	50	2,7	16	20
mit VDSL 25 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können (nur für MagentaZuhause XL Hybrid)	16,7	23,5	25	1,6	8	10

<b>MagentaZuhause XL-Tarife</b> (mit/ohne MagentaTV, mit/ohne Flex) <b>MagentaZuhause XXL Hybrid</b> (mit/ohne MagentaTV) <b>Zuhause Sofort XL</b> (mit/ohne MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
mit VDSL 250 - Standard	175	200	250	20	35	40
mit VDSL 175 - auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können	105	145	175	20	30	40

<b>Glasfaser</b> (mit/ohne MagentaTV)	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
Glasfaser 150 (mit/ohne 12M)	150	150	150	75	75	75
Glasfaser 300	300	300	300	150	150	150
Glasfaser 600 mit FTTH	500	600	600	300	300	300
Glasfaser 600 mit FTTB / G.Fast	500	600	600	200	200	200
Glasfaser 1.000 mit FTTH	700	850	1.000	500	500	500
Glasfaser 1.000 mit FTTB / G.Fast	700	850	1.000	200	200	200
Glasfaser 2.000	1.400	1.700	2.000	1.000	1.000	1.000

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



<b>MagentaZuhause Basic Hybrid</b>	Download (MBit/s) minimal	Download (MBit/s) normal	Download (MBit/s) maximal	Upload (MBit/s) minimal	Upload (MBit/s) normal	Upload (MBit/s) maximal
Standard	2,048	3,8	6,016	0,288	0,7	2,4
auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können	0,384	1,9	2,047	0,224	0,4	0,48

## 2.2 Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von

- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters,
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

## 2.3 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonleistungen lt. Ziffer 5 und ggf. im Produkt enthaltene Entertainmentleistungen lt. Ziffer 6 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Die Nutzung von Telefonleistungen und ggf. Entertainmentleistungen reduziert die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite. In solchen Fällen kann es zu Verzögerungen bei der Datenübertragung kommen und somit zu den gleichen Einschränkungen wie beim Auftreten von Netzüberlastungen (Ziffer 2. 2) führen. Die für Internetdienste noch zur Verfügung stehende Bandbreite errechnet sich aus der insgesamt für den Anschluss verfügbaren Bandbreite abzüglich der im Folgenden aufgeführten Bandbreiten der aktuell genutzten Dienste.

Bei Nutzung von Telefonleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 0,1 MBit/s im Down- und Upload reduziert.

Bei Nutzung von Entertainmentleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite im Download wie folgt reduziert:

- je SD-TV-Kanal um ca. 4 MBit/s und
- je HD-TV-Kanal um ca. 10 MBit/s.
- je UHD-TV-Kanal um ca. 20 MBit/s.

Für den Betrieb eines TV-Receiver entsteht zusätzlich ein Bandbreitenbedarf von zeitweise bis zu 0,5 MBit/s im Down- und Upload für die Übertragung von Steuerinformationen.

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



## 2.4 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die Telekom nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.telekom.de/verkehrsmanagement](http://www.telekom.de/verkehrsmanagement).

## 3 Zugang über Mobilfunk (nur bei MagentaZuhause Hybrid und MagentaZuhause Basic Hybrid)

Der Zugang zum Internet erfolgt primär über den Festnetz-Anschluss. Bei erhöhter Datenlast (Übertragung großer Datenmengen im Down- und / oder Upload) wird am vereinbarten Standort des Festnetz-Anschlusses an dem in Ziffer 1 beschriebenen Router zusätzlich der Zugang zum Internet über das Mobilfunknetz der Telekom in 5G oder LTE-Technik (je nach Verfügbarkeit) automatisch zugeschaltet, um eine höhere Datenübertragungsrate zu erreichen. Bei MagentaTV-Produkten ist der Empfang von TV-Sendern über Mobilfunk nicht möglich.

3.1 Hybrid Backup: Ist der Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss vollständig gestört, erfolgt der Internet-Zugang einschließlich der Telefonieleistungen über Mobilfunk unabhängig von einer erhöhten Datenlast.

### 3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die geschätzte maximale Download- und Upload-Geschwindigkeit entspricht jeweils der beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.

Es gelten folgende Übertragungsgeschwindigkeiten:

Tarife	Geschätzte maximale Download Geschwindigkeit (MBit/s)	Geschätzte maximale Upload Geschwindigkeit (MBit/s)
MagentaZuhause Basic Hybrid	16	3
MagentaZuhause M Hybrid	50	20
MagentaZuhause L Hybrid	100	40
MagentaZuhause XL Hybrid	250	40
MagentaZuhause XXL Hybrid	500	50

### 3.3 Voraussetzungen

Voraussetzung zur Nutzung ist 5G- oder LTE-Outdoor Empfang am Standort des außen montierten 5G Empfängers (Außenantenne) an der Adresse des vereinbarten Standortes des Anschlusses.

Für die Nutzung sind hybridfähige Router erforderlich, welche

- die für den zugehörigen Festnetz-Anschluss ausgewiesene Schnittstelle gemäß Ziffer 1 und
- eine Schnittstelle zum 5G-Empfänger bereitstellen.

Zusätzlich ist ein 5G Empfänger (Außenantenne) erforderlich. Die Überlassung des Routers und des 5G Empfängers sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Die Telekom überlässt dem Kunden hierfür eine SIM-Karte, die in ihrem Eigentum verbleibt. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch die Telekom auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei der Telekom. Die Telekom ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt. Die SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Datenübertragung über das Mobilfunknetz der Telekom in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Jegliche Weiterleitung von Verbindungen über die SIM-Karte ist unzulässig. Insbesondere ist der Einsatz der

# Leistungsbeschreibung

## Glasfaser und MagentaZuhause



SIM-Karte in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten, unzulässig.

### 3.4 Einschränkungen der Internetleistungen über Mobilfunk

Der Internetzugang über Mobilfunk ist räumlich auf den vereinbarten Standort des Festnetz-Anschlusses beschränkt.

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared Medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters, der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle, von der Entfernung zur Antenne, von den bautechnischen Gegebenheiten, von atmosphärischen oder ähnlichen Einflüssen und dem bautechnischen Umfeld an dem vereinbarten Standort der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden (innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein) sowie von dem eingesetzten Endgerät.

Die Telekom behält sich vor, nach 24.00 Uhr jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen.

## 4 Mail S Postfach

Der Kunde erhält ein E-Mail-Postfach in der Variante Mail S mit 1 GB Speicherplatz. Der Kunde kann für sein E-Mail-Postfach bis zu zehn persönliche E-Mail-Adressen anlegen.

Innerhalb von 24 Stunden kann der Kunde über dieses Postfach höchstens 100 E-Mails versenden; jedoch nicht mehr als insgesamt 1 000 E-Mails pro 30 Kalendertage. Für das Erreichen dieser Grenzen wird jeder Empfänger gezählt.

Zur Blockierung von Spam-Mails setzt die Telekom eine Anti-Spam-Anwendung ein. Der auf dem E-Mail-System installierte Spamfilter klassifiziert E-Mails in Spam- und NichtSpam-E-Mails. Das verwendete Verfahren lässt keine Rückschlüsse auf den eigentlichen Textinhalt der E-Mails zu. Bei der erstmaligen Bereitstellung des E-Mail-Postfachs ist der Spamschutz Basic auf "direkt abgewiesen" eingestellt; hierbei werden alle als Spam-E-Mails klassifizierten E-Mails direkt abgewiesen und nicht im Postfach des Kunden abgelegt. Werden ausgehende E-Mails des Kunden als Spam klassifiziert, so wird der Versand der jeweiligen E-Mail durch die Telekom verweigert.

Der Kunde kann über das E-Mail Center der Telekom im Internet die Einstellungen des Spamschutzes für eingehende E-Mails ändern, nicht jedoch für ausgehende E-Mails. Des Weiteren kann der Kunde im E-Mail Center Einstellungen wie z. B. die Speicherdauer seines Mail S Postfachs sowie weitere Funktionen anpassen.

Der Zugang des Kunden zur Nutzung seines E-Mail Postfachs ist mit Web-Browsern (E-Mail Center) oder gängiger E-Mail-Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich.

Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail-Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mail-Adresse und Passwort.

## 5 Telefonleistungen

### 5.1 Telefonverbindungen / Verfügbarkeit

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181 und 0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Für Telefonverbindungen gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2.

# Leistungsbeschreibung

## Glasfaser und MagentaZuhause



### 5.2 Notruf

Der Kunde kann von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung (s. auch Ziffer 2). Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

### 5.3 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden drei Ortsnetzzufnummern zu. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Telekom übertragbar sind.

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

### 5.4 Rufnummernanzeige

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

### 5.5 SprachBox

Die Telekom überlässt dem Kunden im Netz eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren kann.

Die SprachBox speichert die eingehenden Nachrichten von bis zu 30 Anrufen mit einer Dauer von jeweils bis zu zwei Minuten. Die Nachrichten werden 21 Tage nach Speicherung bzw. sieben Tage nach Abfrage automatisch gelöscht. Fragt der Kunde Sprachnachrichten über einen Zeitraum von 90 Tagen nicht ab, behält sich die Telekom vor, die SprachBox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die SprachBox wieder aktiviert werden.

### 5.6 Anrufweiterleitung

Die Telekom leitet, soweit möglich, ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde durch Selbsteingabe festlegen.

### 5.7 Wahlsperre

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte abgehende Wählverbindungen seines Anschlusses sperren.

### 5.8 Anrufblockierung

Der Kunde kann durch Selbsteingabe bestimmte ankommende Verbindungen seines Anschlusses abweisen.

## 6 **Entertainmentleistungen (nur bei Glasfaser, MagentaZuhause und Zuhause Sofort jeweils mit MagentaTV-Produkten)**

Die Entertainmentleistungen stehen dem Kunden ausschließlich innerhalb Deutschlands zur Verfügung. (Ausnahme s. Mobile Nutzung in Ziffer 6.6.2)

Kann die Telekom aus rechtlichen Gründen mit MagentaTV kombinierte Leistungen nicht mehr zur Verfügung stellen, können beide Vertragspartner den Teil-Vertrag für die betroffenen Leistungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Der monatliche Grundpreis für die verbleibenden Leistungen wird entsprechend reduziert.

### 6.1 Voraussetzungen

Für die Nutzung von MagentaTV ist (zusätzlich zum Router gemäß Ziffer 1) ein für das jeweilige TV-Produkt geeignetes Endgerät erforderlich.

# Leistungsbeschreibung

## Glasfaser und MagentaZuhause



### 6.2 TV-Signal

Der Kunde kann über den Internet-Zugang Free-TV-Sender mit normaler Auflösung (Standard Definition - SD) und mit hoher Auflösung (High Definition - HD) empfangen. Kunden von Glasfaser mit MagentaTV-Produkten, Kunden von MagentaZuhause L (außer Hybrid), XL und XXL Hybrid, jeweils mit MagentaTV-Produkten, und Kunden von Zuhause Sofort L und XL jeweils mit MagentaTV-Produkten können Free-TV-Sender zusätzlich mit ultrahoher Auflösung (Ultra High Definition - UHD) empfangen.

Die Auswahl, die Anzahl der Sender und die Auflösung (SD/HD/UHD) werden von der Telekom festgelegt und können sich ändern. Die Telekom hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten.

### 6.3 Wiedergabe von Aufzeichnungen

Die Wiedergabe von Aufzeichnungen, die im Rahmen der Nutzung des Vertrages über MagentaTV oder einer MagentaTV-Zubuchoption im Cloud Recorder gespeichert wurden, ist aus technischen Gründen nur während der Vertragslaufzeit von MagentaTV bzw. der Vertragslaufzeit der jeweiligen MagentaTV-Zubuchoption möglich. Nach Beendigung des Vertrages über MagentaTV bzw. einer MagentaTV-Zubuchoption können gespeicherte Aufzeichnungen nicht mehr wiedergegeben werden.

Bei einigen der empfangbaren TV-Sendern ist das Abspeichern von Sendungen im Cloud Recorder in einer Gesamtlänge von ungefähr 100 Stunden in HD-Qualität möglich. In seltenen Fällen kann nach einem Software-Update die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen im Cloud Recorder nicht mehr möglich sein. Aufzeichnungen im Cloud Recorder werden mindestens 60 Tage gespeichert, danach können sie nicht mehr wiedergegeben werden.

### 6.4 Softwareupdate/-upgrade

Die Telekom wird die für die Nutzung von MagentaTV erforderliche Software auf den TV-Receiver automatisch aufspielen oder aktualisieren (z.B. automatisches Update/-upgrade der Firmware). In diesem Fall kann es zum Verlust bzw. zur Löschung von gespeicherten Daten/Inhalten kommen oder die Wiedergabe von gespeicherten Aufzeichnungen nicht mehr möglich sein. Satz 1 und Satz 2 gelten entsprechend bei sonstigen für MagentaTV nutzbare Speichermedien.

### 6.5 Streamingdienste Dritter

Soweit über die TV-Plattform Streaming-Dienste von Drittanbietern zur Verfügung gestellt werden (Apps), erfordert deren Nutzung ggf. einen separaten Vertrag und die Zustimmung zu den Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters.

### 6.6 weitere HD-Sender

Der Kunde kann darüber hinaus aus dem Free-TV-Bereich weitere Kanäle auch in HD-Qualität empfangen.

### 6.7 mobile Nutzung

Der Kunde kann eine Auswahl von Free-TV-Sendern auf einem geeigneten mobilen Endgerät (z. B. Smartphone) empfangen.

Die mobile Nutzung wird grundsätzlich in Deutschland zur Verfügung gestellt. Sie kann auch bei einem vorübergehenden Aufenthalt (z.B. Urlaubs-/ Geschäftsreise, Lernmobilität) in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union genutzt werden, wenn der Kunde Verbraucher ist und seinen ständigen Wohnsitz nachweislich in Deutschland hat. Die Zurverfügungstellung des Angebots erfolgt im EU-Ausland in derselben Art und Weise wie in Deutschland. Die Qualität kann jedoch – bedingt durch die Qualität des lokalen Internet-Zugangs – geringer sein als bei Nutzung in Deutschland.

### 6.8 weitere Entertainmentleistungen nur für Produkte mit

- Glasfaser mit MagentaTV Smart,
- Glasfaser mit MagentaTV Smart 12M,

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



- MagentaZuhause Hybrid mit MagentaTV Smart,
- MagentaZuhause mit MagentaTV Smart,
- Zuhause Sofort mit MagentaTV Smart,
- Glasfaser mit MagentaTV SmartStream,
- MagentaZuhause mit MagentaTV SmartStream,
- Glasfaser mit MagentaTV MegaStream und
- MagentaZuhause mit MagentaTV MegaStream

Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu RTL+ in der Variante „RTL+ Premium“.

Für die Nutzung von Erwachsenenangeboten sowie bei Nutzung mobiler Endgeräte ist eine Registrierung bei der RTL interactive GmbH erforderlich, bei Erwachseneninhalten zusätzlich eine Altersverifikation.

## **6.9 weitere Entertainmentleistungen nur für Glasfaser mit MagentaTV SmartStream und MagentaZuhause mit MagentaTV SmartStream**

Der Kunde erhält Zugang zu den Inhalten von Disney+ in der Variante "Standard mit Werbung".

Voraussetzung für die Nutzung von Disney+ ist die Registrierung bei Disney+ und die Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen sowie Datenschutzbestimmungen der Firma The Walt Disney Company (Benelux) BV. Die Telekom ist Leistungserbringer für den Zugang zu dem Film- und Serienangebot. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Regelungen der Telekom (AGB) und den Disney+ Nutzungsbedingungen gehen die Regelung der Telekom vor.

Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu Netflix in der Variante „Standard mit Werbung“. Dazu ist eine Registrierung bei der Netflix International B.V. und die Zustimmung zu deren Nutzungsbedingungen erforderlich.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Regelungen der Telekom und den Netflix Nutzungsbedingungen gelten die Netflix Nutzungsbedingungen nicht in Bezug auf die Vertragslaufzeit, kostenlose Probezeiträume, den Preis, Rechnungsstellung und Kündigung. Ziff. 3.3 der Netflix Nutzungsbedingungen (Aktualisierung der Zahlungsmethoden) gilt weiterhin für Netflix-Bestandskunden (bereits Netflix-Kunde vor Abschluss von MagentaTV) im Falle der Kündigung.

## **6.10 weitere Entertainmentleistungen nur für Glasfaser mit MagentaTV MegaStream und MagentaZuhause mit MagentaTV MegaStream**

Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu Netflix in der Variante „Standard“ und Zugang zu den Inhalten von Disney+ in der Variante "Standard". Es gelten jeweils die Bestimmungen aus der Ziffer 6.9.

Für die Nutzung von Erwachsenenangeboten sowie bei Nutzung mobiler Endgeräte ist eine Registrierung bei der RTL interactive GmbH erforderlich, bei Erwachseneninhalten zusätzlich eine Altersverifikation.

Der Kunde erhält die Berechtigung zum Zugang zu Apple TV+. Voraussetzung für Buchung und Nutzung von Apple TV+ ist ein Wohnsitz in Deutschland, ein Mindestalter von 18 Jahren, die Registrierung bei Apple TV+ und die Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen.

Die Telekom ist Leistungserbringer für den Zugang zu dem Film- und Serienangebot von Apple TV+. Die Zahlung des monatlichen Preises durch den Kunden erfolgt ausschließlich an die Telekom als Vertragspartner des Kunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Regelungen der Telekom (AGB) und den Apple TV+ Nutzungsbedingungen gehen die Regelungen der Telekom vor.

# Leistungsbeschreibung Glasfaser und MagentaZuhause



## 7 Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit der Telekom und die Telekom kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Telekom bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

## 8 RechnungOnline

Die Telekom übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungs nachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Kunde erhält auf Wunsch die Rechnung (ohne EVN) zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist durch den Kunden unverzüglich im Kundencenter vorzunehmen.

Die Rechnungsdaten werden bei RechnungOnline jeweils bis zu 18 Monate zum Abruf bereitgehalten.

Sofern der Kunde RechnungOnline Komfortversion oder ELFE nutzt, stehen die Leistungen von RechnungOnline nicht zur Verfügung.

## 9 Installation des Anschlusses

Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.

## 10 Service

Die Telekom beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen. Sie nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern ([www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt)) entgegen.

Für

- den in Ziffer 2 beschriebenen Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss und
- die in Ziffer 5 beschriebenen Telefonieleistungen

gelten dabei folgende Parameter:

### 10.1 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

### 10.2 Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für montags bis freitags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

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 Entstörungsfrist gemäß Ziffer 10.4 entfällt.

# Leistungsbeschreibung

## Glasfaser und MagentaZuhause



### 10.3 Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 10.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

### 10.4 Entstörungsfrist / Rückmeldung

Bei Störungsmeldungen, die montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

### 10.5 Weitere Regelungen

Ein Anspruch des Kunden nach § 58 TKG auf Entschädigung bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.

[www.telekom.de](http://www.telekom.de)