

Leistungsbeschreibung Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



Stand: 15.07.2026

1 Leistungsumfang

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten

- Business DSL als Basis- sowie Premium-Anschlüsse,
- Business Glasfaser als Basis- sowie Premium-Anschlüsse,
- Business Hybrid,
- Business (Regio) Start,
- Business Sofort und
- Business Vario

mit einem Festnetz-Anschluss für Telefonie- und Internetleistungen. Darüber hinaus ist bei Premium-Anschlüssen eine mobile Backuptlösung inkludiert.

Für die Nutzung ist ein Router / Internet-Modem mit der jeweils unter Ziffer 8.2 aufgeführten Schnittstelle Voraussetzung. 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 bereit. Die Überlassung des Routers / Internet Modems ist außer bei Wahl eines Premium-Anschlusses nicht Gegenstand dieses Vertrages. Bei den Premium-Anschlüssen ist die Überlassung eines Routers Bestandteil des Angebots.

Sofern nachfolgend keine speziellen Dienstqualitätsparameter vereinbart werden, bietet die Telekom bei Business DSL, Business Glasfaser, Business Hybrid, Business Vario und Business Sofort kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus unentgeltliche 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 Festnetz-Anschluss

2.1 Telefonieleistungen

2.1.1 Telefonverbindungen

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.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



2.1.2 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 beim Anschlussinhaber (s. auch Ziffer 4). Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.

2.1.3 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.

2.1.4 Rufnummernanzeige

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

2.1.5 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.

2.1.6 Anrufweiterleitung

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

2.1.7 Wahlsperre

Der Kunde kann im Telefoniecenter bestimmte abgehende Wählverbindungen seines Anschlusses sperren.

2.1.8 Anrufblockierung

Der Kunde kann im Telefoniecenter bestimmte ankommende Verbindungen seines Anschlusses abweisen.

2.2 Internet-Leistungen

Die Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse nach dem Internet Protokoll IPv4 und IPv6.

Bei den Pro-Anschlüssen kann der Kunde anstelle der dynamischen IP-Adresse eine feste IP-Adresse für seinen Internet-Zugang vereinbaren. Kündigt der Kunde die feste IP-Adresse, so wird ihm automatisch wieder eine dynamische IP-Adresse zugeteilt.

2.2.1 Übertragungsgeschwindigkeiten Festnetz-Anschluss

Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit den unten in der Tabelle genannten Übertragungsgeschwindigkeiten überlassen. Sofern bei DSL 16, VDSL 50 oder VDSL 250 auf Grund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die Standard-Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können,

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss die alternativ (als Rückfalloption) aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen.

2.2.2 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 Inhaltenanbieters,
- 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 oder nicht mehr 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.

2.2.3 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen lt. Ziffer 2.1 über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Die Nutzung von Telefonieleistungen 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 2.2.2) führen.

Bei Nutzung von Telefonieleistungen wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 Kbit/s im Down- und Upload reduziert.

2.2.4 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.

2.3 Installation Festnetz-Anschluss

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

2.4 Entstörungsservice Festnetz-Anschluss (gilt nicht für Business (Regio) Start)

Die Beseitigung von Störungen an den technischen Einrichtungen für die in Ziffer 2.1 und Ziffer 2.2 beschriebenen Leistungen wird von der Telekom bzw. deren Kooperationspartnern im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich durchgeführt. Die Service-Parameter sind davon abhängig, ob der Kundenstandort über einen von der Telekom oder über einen von einem Kooperationspartner gebauten Anschluss

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



angebunden wird. Im Rahmen der Auftragsbestätigung wird der Kunde darüber informiert, ob die Anbindung über einen Kooperationspartner erfolgt.

2.4.1 Service-Parameter Festnetz-Anschluss

- a) Annahme der Störungsmeldung
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- b) Servicebereitschaft
Zeiten der Servicebereitschaft sind solche Zeiten, in denen die Störungsbeseitigung durchgeführt werden (Entstörung). Die Servicebereitschaft der Telekom ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr. Bei der Versorgung durch einen Kooperationspartner ist die Servicebereitschaft montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- c) Terminvereinbarung
Die Telekom bzw. der Kooperationspartner vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.
Erfolgt die Leistungserbringung durch die Telekom und ist im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart, die Entstörungsfrist entfällt. Bei der Versorgung durch einen Kooperationspartner findet die Terminvereinbarung ggf. direkt zwischen dem Kunden und dem zuständigen Kooperationspartner statt. Die Telekom hat in diesem Fall keinen Einfluss auf die vereinbarten Zeiten.
- d) Reaktionszeit
Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Bei der Versorgung durch einen Kooperationspartner gelten ggf. abweichende Reaktionszeiten. Die Reaktion kann auch durch den Servicetechniker beim Kunden erfolgen.
- e) Entstörungsfrist / Rückmeldung
Die Telekom bzw. der Kooperationspartner beseitigt die Störung im Rahmen der jeweiligen Servicebereitschaft innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung durch den Kunden bei der Telekom bzw. dem zuständigen Kooperationspartner. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges erfolgt. Die Telekom bzw. der Kooperationspartner informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

2.4.2 Weitere Serviceleistungen Festnetz-Anschluss

Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.

2.5 Entstörungsservice Festnetz-Anschluss für Business (Regio) Start

Bei Störungsmeldungen wird die Telekom der Störung unverzüglich nachgehen.

Die Telekom nimmt täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern (<https://www.telekom.de/kontakt>) entgegen.

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

2.6 Internet-Zugang über Mobilfunk (nur bei Business Hybrid-Anschlüssen)

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 2.5.2 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.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



Hybrid Backup: Ist der Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss gestört, erfolgt der Internet-Zugang einschließlich der Telefonie-Leistungen über Mobilfunk, unabhängig von einer erhöhten Datenlast. Voraussetzung für die automatische Umschaltung im Störfall ist ein funktionierender Router.

2.6.1 Übertragungsgeschwindigkeiten

Es gelten folgende Übertragungsgeschwindigkeiten:

- geschätzte maximale Download-Geschwindigkeit 300 Mbit/s
- geschätzte maximale Upload-Geschwindigkeit 50 Mbit/s

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

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

2.6.3 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 Inhaltenanbieters, 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

3 Mobile Backuplösung (nur bei Premium-Anschlüssen)

Der Zugang zum Internet erfolgt primär über den Festnetz-Anschluss. Ist der Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss gestört, erfolgt bei Premium-Anschlüssen automatisch eine Umschaltung des Internet-Zugangs

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



einschließlich der Telefonieleistungen auf Mobilfunk. Voraussetzung für die automatische Umschaltung im Störfall ist ein funktionierender Router.

Die Anzahl der möglichen Parallelen Gespräche im Rahmen der Telefonieleistung hängt von der am Festnetzanschluss gebuchten Anzahl der Parallelen Gespräche ab.

3.1 Voraussetzungen

Es ist ein 5G- oder LTE-Mobilfunkempfang über das Mobilfunknetz der Telekom am Standort des 5G Backup Moduls an der Adresse des vereinbarten Standortes des Anschlusses erforderlich. Für einen optimalen Empfang wird die Außenmontage des 5G Backup Moduls empfohlen.

3.2 Leistungsumfang

Die mobile Backuplösung beinhaltet nachfolgend aufgeführte Leistungen:

3.2.1 Überlassung Hardware-Komponenten

Die mobile Backuplösung beinhaltet die Überlassung nachfolgend aufgeführter Hardware-Komponenten:

- 5G Backup Modul
- Router
Neben dem standardmäßig überlassenen Router steht dem Kunden alternativ ein höherwertiger Router gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Der höherwertige Router kann entweder mit einem Versand-Austausch-Service oder einem 8-Stunden-Service gebucht werden. Der 8-Stunden-Service ist für die Mindestvertragslaufzeit bindend. Bei Wechsel des Routers innerhalb der Mindestvertragslaufzeit fällt eine einmalige Wechselgebühr an.
- Glasfaser-Modem (nur bei Business Glasfaser Premium-Anschlüssen)

Die Hardware-Komponenten verbleiben im Eigentum der Telekom. Sie sind nach Vertragsbeendigung vom Kunden zu demontieren und an die Telekom auf eigene Kosten zurückzusenden. Alternativ steht dem Kunden die Möglichkeit der kostenpflichtigen Demontage durch die Telekom zur Verfügung. Bei Demontage und Rücktransport durch die Telekom wird der Aufwand nach den jeweils gültigen Preislisten berechnet.

3.2.2 Überlassung einer SIM-Karte

Die für das 5G Backup Modul überlassene SIM-Karte verbleibt im Eigentum der Telekom und darf ausschließlich bei vollständigem Ausfall des Festnetzanschlusses und nicht für einen dauerhaften Internetzugang über das Mobilfunknetz genutzt werden. Jegliche Weiterleitung von Verbindungen über die SIM-Karte ist unzulässig. Die SIM-Karte kann ausschließlich in der Funkzelle an der Adresse des vereinbarten Standortes des Anschlusses genutzt werden.

3.2.3 Mobilfunktarif

Im Falle der Umschaltung auf Mobilfunk steht dem Kunden unbegrenztes Datenvolumen zur Verfügung. Die zur Verfügung gestellte Mobilfunkleistung darf ausschließlich bei vollständiger Störung des Festnetz-Anschlusses genutzt werden.

3.2.4 Installation Hardware-Komponenten (inkl. Anfahrt)

Die Telekom installiert die Hardware-Komponenten. Die Installationsleistungen inklusive Anfahrt sind in diesem Falle jeweils unentgeltlich.

- Backup Modul
Es gilt der Leistungsumfang des Dokuments „Leistungsbeschreibung und Preise Installation GK NonStopNetz“.
- Router / Glasfaser-Modem
Es gilt der Leistungsumfang des Dokuments „Leistungsbeschreibung und Preise Installation GK“.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



3.2.5 Entstörung

Die Telekom beseitigt Störungen an den Hardware-Komponenten, soweit diese bei ordnungsgemäßigem Gebrauch entstanden sind.

Der Kunde ist verpflichtet, der Telekom unverzüglich Mängel oder Schäden an einer Hardware-Komponente anzuzeigen; dies gilt vor allem für jede Störung oder wenn eine Vorkehrung zum Schutze der Hardware gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich ist.

Soweit technisch möglich, werden die Störungen mittels Remote Service beseitigt. Der Telekom ist der Remote Service zu gestatten.

Sofern erforderlich werden Konfigurationen durchgeführt. Der Telekom ist die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten. Während der Arbeiten ist die Telekom berechtigt, die Hardware-Komponente außer Betrieb zu setzen.

Der Kunde stellt bei Störungsmeldung erforderliche Angaben (z. B. eindeutige Identifikationsmerkmale wie Seriennummer, Komponententyp) zur Hardware-Komponente, dessen Konfigurationsdaten und die Vertragsnummer zur Verfügung.

Wurde im Rahmen der Vorprüfung ermittelt, dass die Störung im Bereich der Firm- oder Software des Herstellers der Hardware-Komponente liegt und diese nicht durch das Einspielen einer anderen existierenden Firm- oder Softwareversion behoben werden kann, sondern Anpassungen durch den Hersteller erforderlich sind, wird die Telekom dies dem Kunden mitteilen und aktiv für eine Korrektur des Fehlers bei dem Hersteller einwirken.

3.2.5.1 Versand-Austausch-Service

Kann die Entstörung nicht mittels Remoteservice behoben werden, steht dem Kunden der Versand-Austausch-Service für die überlassenen Hardware-Komponenten zur Verfügung:

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen und sendet dem Kunden eine funktionsgleiche Komponente zum Austausch der gestörten Hardware-Komponente zu.

Bei einer Meldung der Störung in der Zeit von 0.00 bis 15.30 Uhr erfolgt der Versand des Austauschgerätes am nächsten Werktag; der Samstag gilt nicht als Werktag. Erfolgt die Meldung in der Zeit von 15.30 bis 24.00 Uhr so erfolgt der Versand am übernächsten Werktag.

Der Kunde sendet unverzüglich nach Erhalt der Austausch-Komponente die gestörte Hardware in der Lieferverpackung mit beigelegtem Adressaufkleber zurück. Der Versand ist für den Kunden kostenfrei.

Die Installation der zugesandten Hardware-Komponente wird vom Kunden selbstständig durchgeführt. Alternativ steht dem Kunden die Möglichkeit der kostenpflichtigen Installation durch die Telekom zur Verfügung. Bei Installation durch die Telekom wird der Aufwand nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet.

3.2.5.2 Entstörungsservice 8 Stunden (nur bei Buchung eines höherwertigen Routers inkl. 8-Stunden-Service)

Entscheidet sich der Kunde für einen höherwertigen Router inklusive 8-Stunden-Service, gelten die nachfolgend aufgeführten Service-Parameter für die überlassenen Hardware-Komponenten:

a) Annahme der Störungsmeldung

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

b) Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



c) Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden ein erstes qualifiziertes Zwischenergebnis (Vorprüfungsergebnis, eingeleitete Maßnahmen und voraussichtliche Störungsdauer) mit. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von einer Stunde (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

d) Terminvereinbarung

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. zwischen 10.00 und 12.00 Uhr). Ist die Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart, die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt.

e) Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt auf Wunsch des Kunden bei einem Statuswechsel, mindestens jedoch alle zwei Stunden, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

f) Entstörungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von acht Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich.

Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die Grundfunktionalität der Hardware-Komponente wiederhergestellt ist oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wurde und der Kunde im Rahmen einer Rückmeldung darüber informiert wurde.

g) Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt.

Die Entstörungsfrist von acht Stunden entfällt, soweit die Störung auf eine Störung Firm- oder Software des Herstellers zurückzuführen ist.

3.2.6 Proaktive Entstörung

Der Telekom-Service wird automatisch über einen Anschlussausfall informiert und initiiert die Entstörung, ohne dass es einer Meldung durch den Kunden bedarf. Diese Information hat keinen Einfluss auf die Service-Parameter des Festnetz-Anschlusses (Ziffer 2.4.1).

Um eine ggf. notwendige Erreichbarkeit des Kunden im Störfall zu gewährleisten, ist es erforderlich, dass der Telekom eine gültige Mobilfunknummer des Kunden vorliegt.

3.2.7 Haftung

Die gesetzliche Haftungsgrenze liegt bei 12.500 EUR (TKG §70), die Telekom erhöht diese Haftungshöchstgrenze bei Premium-Anschlüssen freiwillig auf 25.000 EUR.

3.3 Übertragungsgeschwindigkeiten

Bei Umschaltung auf Mobilfunk gelten folgende Übertragungsgeschwindigkeiten:

- geschätzte maximale Download-Geschwindigkeit 300 Mbit/s
- geschätzte maximale Upload-Geschwindigkeit 50 Mbit/s

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

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



3.4 Leistungseinschränkungen

Bei Nutzung der Leistungen über Mobilfunk gelten folgende Einschränkungen:

- 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 Inhaltenanbieters, 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.
- Das Leistungsmerkmal feste IP-Adresse wird im Backup-Fall nicht unterstützt.

4 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit für den Festnetz-Anschluss liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt und wird bei Premium-Anschlüssen durch Einsatz der mobilen Backuplösung auf 99,0% erhöht.

Sowohl die Telefonieleistungen einschließlich aller Internetleistungen als auch die Leistungen der mobilen Backuplösung (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.

5 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.

6 Vertragslaufzeit/Kündigung

6.1 Beginn der Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsrecht des Kunden

Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, beginnt diese am Tag der Bereitstellung der vertraglichen Leistung durch die Telekom. Sofern der Kunde Verbraucher ist, oder er ein Kleinst- oder Kleinunternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht gemäß § 71 Abs.3 TKG ist und nicht auf die Anwendung des § 56 Absatz 1 TKG verzichtet hat, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag jederzeit bis zur Bereitstellung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform zu kündigen.

6.2 Vertragslaufzeit (außer Business Vario Start / Business Vario Pro)

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



Ergänzend gilt für den als Übergang geschlossenen Vertrag über Business Sofort: Der Vertrag endet automatisch – auch vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten – mit Bereitstellung des beauftragten Glasfasertarifes, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

6.3 Vertragslaufzeit für Business Vario Start / Business Vario Pro

Die Mindestvertragslaufzeit Business DSL Start Vario bzw. Business DSL Pro Vario beträgt einen Monat. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

6.4 Kündigung vor Bereitstellung bei Business Vario Start / Business Vario Pro

Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis eines Business DSL Start Vario bzw. Business DSL Pro Vario, bevor der Anschluss bereitgestellt oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat er der Telekom die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung oder Änderung vereinbarten Preises hinaus.

6.5 Vorzeitige Vertragsbeendigung

Kündigt die Telekom den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, der Telekom einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen Preise zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



7 Übertragungsgeschwindigkeiten und Router / Modem-Schnittstellen

7.1 Übertragungsgeschwindigkeiten für den Festnetz-Anschluss (siehe auch Ziffer 2.2.1)

Für den Internet-Zugang über den Festnetz-Anschluss gelten nachfolgend aufgeführte Übertragungsgeschwindigkeiten.

7.1.1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten Business DSL, Business Hybrid, Business Sofort

Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business DSL 16 Business Hybrid 16 Start Business Sofort mit DSL / VDSL	6,304	9,5	16	0,704	1,5	2,4
Business DSL 50 / Business Hybrid 50 Start mit VDSL	27,9	47	50	2,7	16	20
Business DSL 100 / Business Hybrid 100 Start mit VDSL	54	83,8	100	20	33,4	40
Business DSL 250 mit VDSL	175	200	250	20	35	40

7.1.1.2 Übertragungsgeschwindigkeiten Business Glasfaser

Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business Glasfaser 150	150	150	150	75	75	75
Business Glasfaser 300	300	300	300	150	150	150
Business Glasfaser 600 mit FTTH	500	600	600	300	300	300
Business Glasfaser 600 mit FTTB / G.Fast	500	600	600	200	200	200
Business Glasfaser 1.000 mit FTTH	700	850	1.000	500	500	500
Business Glasfaser 1.000 mit FTTB / G.Fast	700	850	1.000	200	200	200
Business Glasfaser 2.000	1.400	1.700	2.000	1.000	1.000	1.000

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



7.1.1.3 Übertragungsgeschwindigkeiten Business (Regio) Start

Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business (Regio) 50 Start	27,9	47,0	50,0	2,7	9,4	10,0
Business (Regio) 100 Start	54,0	83,8	100,0	20,0	33,4	40,0
Business (Regio) 250 Start	175	200	250	20	35	40

7.1.1.4 Übertragungsgeschwindigkeiten Business Vario

Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business Vario mit VDSL	54	83,8	100	20	33,4	40
Business Vario mit Glasfaser	150	150	150	75	75	75

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

Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss folgende Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen.

Geschwindigkeiten auf Wunsch des Kunden, wenn die Standard-Geschwindigkeiten nicht erreicht werden können:

Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business DSL 16 (Stufe 2) / Business Hybrid 16 Start (Stufe 2) / Business DSL Vario (Stufe 5) mit DSL	0,384	1,9	2,047	0,224	0,4	0,48
Business DSL 16 (Stufe 1) / Business Hybrid 16 Start (Stufe 1) / Business DSL Vario (Stufe 4) mit DSL	2,048	3,8	6,016	0,288	0,7	2,4
Business DSL Vario (Stufe 3) mit VDSL	6,304	9,5	16	0,704	1,5	2,4
Business (Regio) 50 Start mit VDSL	16,7	23,5	25	1,6	4,7	5

Leistungsbeschreibung

Business-Anschlüsse (DSL, Glasfaser, Hybrid, Regio, Sofort und Vario)



Anschluss	Download (Mbit/s) minimal	Download (Mbit/s) normal	Download (Mbit/s) maximal	Upload (Mbit/s) minimal	Upload (Mbit/s) normal	Upload (Mbit/s) maximal
Business DSL 50 / Business Hybrid 50 Start / Business DSL Vario (Stufe 2) mit VDSL	16,7	23,5	25	1,6	8	10
Business DSL Vario (Stufe 1) mit VDSL	27,9	47	50	2,7	16	20
Business DSL 250 / Business (Regio) 250 Start / mit VDSL	105	145	175	20	30	40

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

7.2 Router- / Modem-Schnittstellen gemäß technischer Richtlinie 1TR112

Für den Festnetz-Anschluss gelten folgende Schnittstellen:

Übertragungstechnologie	Router- / Modem-Schnittstelle
DSL-Technologie	U-R Schnittstelle
VDSL-Technologie	U-RV Schnittstelle
Glasfaser-Technologie (außer Business Glasfaser 2.000)	IF _{PON} Schnittstelle (FTTH) bzw. U-RF Schnittstelle (FTTB / G.Fast)
Glasfaser-Technologie Business Glasfaser 2.000	IF _{XGS-PON} Schnittstelle

www.telekom.de