

Anlage

Leistungsbeschreibung Arcor-Sprache

1 Standardleistung

1.1 Arcor-Sprachanschluss

Die Arcor AG & Co. KG (im folgenden Arcor genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprachanschluss zur Verfügung als

- Komfort-Anschluss (S0) mit unmittelbarer Anschlussmöglichkeit für ISDN-Endgeräte oder
- Anlagen-Anschluss (S0) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage oder
- Primärmultiplex-Anschluss (S2M) mit Durchwahlfunktion zu einer TK-Anlage.

Der Komfort- und der Anlagen-Anschluss (S0) werden als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 oder auf Anfrage als nationaler ISDN-Anschluss mit Protokoll 1TR6 realisiert und verfügen über zwei B-Kanäle (Nutzkanäle) und einen D-Kanal (Steuerkanal). Die Anschlüsse stehen nur in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt Arcor dem Kunden auf Anfrage mit.

Der Primärmultiplex-Anschluss wird mit 30 B-Kanälen (Nutzkanäle) und einem D-Kanal (Steuerkanal) als Euro-ISDN-Anschluss mit Protokoll DSS1 sowie auf Anfrage als nationaler ISDN-Anschluss mit Protokoll 1TR6 oder als TK-Anlagenvernetzung mit dem Protokoll QSIG bereitgestellt.

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von Arcor eine Teilnehmerrufnummer. Ein Komfort-Anschluss beinhaltet drei, auf Wunsch bis zu 10 Mehrfachrufnummern, wobei die Vergabe fortlaufender Rufnummern nicht in allen Fällen möglich ist. Ein Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss enthält eine Durchwahlnummer mit einem Rufnummernblock für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur bestimmt.

1.2 Bereitstellung

Arcor vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung von Arcor-Sprache.

1.3 Installation

Das Netzabschlussgerät (NTBA) wird dem Kunden von Arcor zur Verfügung gestellt. Der NTBA verbleibt im Eigentum von Arcor und ist vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben.

Sofern gewünscht, installiert Arcor beim Kunden gegen Entgelt einen Netzabschluss in der Nähe der Erst-Endeinrichtung. Befindet sich die Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges nicht in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (Anschlusskabelänge 1,5 Meter), führt Arcor die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden durch. Diese zusätzlichen Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Der Netzabschluss ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Arcor-Sprachanschlusses stehen, führt Arcor auf Wunsch des Kunden durch. Diese Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

1.4 Verbindungen

Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch Arcor Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen im Arcor-Netz bieten eine Übertragungsgeschwindigkeit von 64 kbit/s und werden von Arcor mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Arcor behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellt Arcor dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Die Herstellung von Verbindungen zu geographischen Einwahlnummern für den Zugang zum Internet ist ausgeschlossen. Arcor stellt Verbindungen zu bestimmten Dienstekennzahlen her. Die Verbindungen zu Dienstekennzahlen, die über Arcor hergestellt und abgerechnet werden, sind in der Preisliste Sonderrufnummern enthalten. Im Interesse des Kundenschutzes

stellt Arcor Verbindungen zu 0900-Rufnummern bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten her. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird.

Die dauerhafte Voreinstellung eines Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall ist nur möglich, wenn und soweit dieser sein Verbindungsnetz mit dem Teilnehmernetz von Arcor zusammengeschaltet hat. Es sind die Bedingungen des dauerhaft voreingestellten oder des im Einzelfall ausgewählten Verbindungsnetzbetreibers maßgeblich. Die Herstellung von Verbindungen zum Internet ist zu den Bedingungen des jeweiligen Anbieters möglich.

1.5 Basisleistungen des Arcor-Sprachanschlusses

Der Arcor-Sprachanschluss bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- **Anrufweiterschaltung**
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:
 - ständige Anrufweiterschaltung
 - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden
 - Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

Beim Protokoll 1TR6 ist nur die ständige Anrufweiterschaltung möglich.

- **Rückruf bei Besetzt**
Es wird automatisch eine Verbindung hergestellt, sobald ein zuvor vom Kunden angewählter besetzter Arcor-Sprachanschluss wieder frei ist. Diese Funktion steht innerhalb des Arcor-Netzes sowie ins Netz der Deutschen Telekom AG zur Verfügung. Die Nutzung des Leistungsmerkmals ist abhängig von der TK-Anlage des Kunden. Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

Der Komfort-Anschluss umfasst zusätzlich zu den Basisleistungen folgende Leistungen:

- **Rückfrage / Makeln**
Während des Gesprächs kann der Kunde eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Gesprächspartnern wechseln (Makeln).
- **Dreierkonferenz**
Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.
- **Anklopfen**
Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches Signal angezeigt.
- **Umstecken am Bus**
Diese Funktion ermöglicht das Umstecken des ISDN-Endgerätes in eine andere Anschlussdose, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird.

Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der Endeinrichtung (z.B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

1.6 Internet-Zugang

Arcor vermittelt dem Kunden den Zugang zum Internet über das Arcor IP-Netz. Die Einzelheiten dieser Leistung sind in der Leistungsbeschreibung „Arcor-Internet-Zugang“ beschrieben.

2 Zusätzliche Leistungen

Arcor bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der Preisliste ausgewiesen.

2.1 Zusätzliche Leistungen für alle Anschlussarten

- **Anzeige der Rufnummer des Angerufenen**
Die Rufnummer des Angerufenen wird angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Angerufenen unterdrückt wird.
Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung**
Der Kunde kann bei abgehenden Verbindungen die Übermittlung seiner Rufnummer an den Gesprächspartner dauerhaft oder fallweise unterdrücken. Diese Funktion wird bei der Wahl einer Notrufnummer aufgehoben.
Beim Protokoll 1TR6 ist nur die dauerhafte Unterdrückung möglich.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**
Die Rufnummer des angerufenen Anschlusses wird an den Anrufer übermittelt, sofern der Anrufer dies wünscht. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.
- **Unterdrückung der Rufnummernübermittlung an den Anrufer**
Die Übermittlung der angerufenen Rufnummer des Anschlusses an den Anrufer kann vom Kunden dauerhaft oder fallweise unterdrückt werden.
Beim Protokoll 1TR6 ist nur die dauerhafte Unterdrückung möglich.
- **Identifizierung von bedrohenden oder belästigenden Anrufen**
Arcor identifiziert Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- **Anzeige von Tarifinformationen**
Die Tarifinformation wird während (AOC-D) oder am Ende (AOC-E) des Gesprächs übermittelt. Sie ergibt sich jeweils aus dem gültigen Arcor ISDN-Standardtarif, umgerechnet in ganze Einheiten von 5,16 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.). Maßgebend für die Rechnungsstellung sind die Gesprächsdatensätze der Vermittlungsstellen, die den individuellen Tarif des Kunden berücksichtigen.
Soweit Arcor bei Verbindungen zu anderen Netzbetreibern eine Tarifinformation von diesen Netzbetreibern empfängt, wird diese in ganze Einheiten von 5,16 Cent (zzgl. MwSt.) oder 6,14 Cent (inkl. MwSt.) umgerechnet.
Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.
Beim Protokoll 1TR6 ist die Anzeige von Tarifinformationen bei einer Dreierkonferenz nicht möglich.
- **Sperre**
Folgende Varianten stehen zur Verfügung:
 - Sperre von einem oder mehreren Rufnummernbereichen (z.B.: 0900, Ausland; soweit technisch möglich)
 - Zeitlich befristete Sperre eines Sprach-Anschlusses für alle ankommenden und abgehenden Verbindungen mit Ausnahme von Notrufen (110 / 112). Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist.
- **Subadressierung**
Die Subadressierung ermöglicht die Übermittlung einer Adressinformation zusätzlich zur Rufnummer. Die Adressinformation kann der Anwender selbst festlegen.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Zusatzsignalisierung beim Verbindungsaufbau und -abbau (UUS1)**
Beim Verbindungsaufbau und -abbau können über den D-Kanal individuelle Nachrichten zwischen ISDN-Endgeräten ausgetauscht werden.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.

2.2 Zusätzliche Leistungen für den Komfort-Anschluss

- **Weitere Rufnummern**
Einem Komfort-Anschluss können bis zu maximal 10 Mehrfachrufnummern zugeordnet werden.

2.3 Zusätzliche Leistungen für den Primärmultiplex-Anschluss

- **Express-Anrufweiterschaltung**
Arcor leitet ankommende Verbindungen auf Wunsch des Kunden zu

einem vom Kunden benannten Anschluss oder zu einer Standardansage im Arcor-Netz um, die darüber informiert, dass der Anschluss des Kunden derzeit nicht erreichbar ist. Der Kunde kann die Aktivierung und Deaktivierung der Express-Anrufweiterschaltung telefonisch bei der Arcor-TeLine beauftragen. Die Aktivierung und Deaktivierung wird durch Arcor bei Beauftragung montags bis freitags zwischen 6 und 19 Uhr innerhalb von einer Stunde nach Auftragsingang durchgeführt. Bei Auftragsingang in der übrigen Zeit sowie an bundeseinheitlichen und regionalen gesetzlichen Feiertagen erfolgt die Durchführung innerhalb von drei Stunden nach Auftragsingang.

- **Nebenstellenabhängige Anrufweiterschaltung**
Die für eine Nebenstelle oder Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen werden im Netzknoten von Arcor aufgeteilt und zu vereinbarten Rufnummern weitergeleitet.
Zur Aufteilung der ankommenden Verbindungen wird die gewählte Nebenstelle oder Rufnummer des Rufnummernblocks ausgewertet. Ist das Leistungsmerkmal nebenstellenabhängige Anrufweiterschaltung für die Nebenstelle oder Rufnummer eingerichtet, werden alle dort eingehenden Verbindungen zu einer für diese Nebenstelle oder Rufnummer vereinbarten Rufnummer weitergeleitet.
Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.
Beim Protokoll 1TR6 / QSIG nicht möglich.
- **Anrufweiterschaltung im Störfall**
Arcor leitet die unter den Nebenstellen oder Rufnummern des Primärmultiplex-Anschlusses ankommenden Verbindungen zu dem vom Kunden gewünschten Zielanschluss weiter, solange alle Basiskanäle (Nutzkanäle) des Primärmultiplex-Anschlusses gestört sind. Die ankommenden Verbindungen werden im Netzknoten von Arcor unmittelbar weitergeleitet.
Eingeschaltete andere Anrufweiterschaltungen mit unmittelbarer Weiterleitung der ankommenden Verbindungen erfolgen vorrangig vor der Anrufweiterschaltung im Störfall.
Pro Anschlussleitung werden maximal 30 ankommende Verbindungen gleichzeitig weitergeleitet.
Sobald der Störfall behoben ist, werden die ankommenden Verbindungen wieder zu den ursprünglichen Nebenstellen oder Rufnummern des Primärmultiplex-Anschlusses weitergeleitet.
Das Leistungsmerkmal Anrufweiterschaltung im Störfall kann ausschließlich durch Arcor eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden.

2.4 Zusätzliche Leistungen für den Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss

- **Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den angerufenen Anschluss (CLIP -no screening-)**
Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem privaten Netz in ein öffentliches Telekommunikationsnetz. Bei aktiviertem CLIP -no screening- erfolgt der Einzelverbindungsanruf (EVN) aufgeschlüsselt nach im Rahmen von CLIP -no screening- übermittelten Nebenstellen.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
Für den Kunden besteht gemäß § 66 j Abs. 2 TKG die gesetzliche Verpflichtung, nur solche Rufnummern aufzusetzen und in das öffentliche Telefonnetz zu übermitteln, wenn er ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer hat. Der Kunde darf nach dieser Vorschrift ebenso keine Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste (z.B. „0137“), Neuartige Dienste (z.B. „012“), Premium Dienste (z.B. „0900“) und Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste als zusätzliche Rufnummern aufsetzen und in das öffentliche Telefonnetz übermitteln. Ein Verstoß gegen eine der vorgenannten Verpflichtungen stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einem Bußgeld von bis zu 100.000 EUR geahndet werden kann.
- **Übermittlung einer kundenindividuellen Rufnummerninformation an den Anrufer (COLP -no screening-)**
Diese Funktion kann verwendet werden bei Verbindungen aus einem öffentlichen Telekommunikationsnetz in ein privates Netz.
Beim Protokoll 1TR6 nicht möglich.
- **Anrufweiterschaltung durch den Angerufenen nach Rufzustellung**
Arcor leitet die unter einer Nebenstelle oder Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen im Netzknoten von Arcor weiter. Die ankommenden Verbindungen werden entsprechend den Festlegungen des Kunden zu einer vom Kunden gewünschten Rufnummer weitergeleitet.
Pro Anschlussleitung werden maximal 2 ankommende Verbindungen am Anlagen-Anschluss und 30 ankommende Verbindungen am Primärmultiplex-Anschluss gleichzeitig weitergeleitet. Die Anrufweiterschaltung durch den Angerufenen nach Rufzustellung wird vom Kunden an seinem Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss ein- und ausgeschaltet.
Nur möglich, wenn diese von den Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) des Kunden unterstützt werden.
Beim Protokoll 1TR6 / QSIG nicht möglich.

3 Telefonbucheintrag

Arcor leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Erhält der Kunde neue Rufnummern für seinen Arcor-Sprachanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen (bei einem Anlagen-Anschluss ist dies in der Regel die Zentrale mit der Durchwahl „0“), sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

4 Rechnung

Der Kunde erhält von Arcor monatlich eine Rechnung. Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos über die Arcor-WebBill mit qualifizierter elektronischer Signatur. Bei Rechnungsversand auf dem Postweg wird das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt berechnet.

Auf Wunsch erhält der Kunde zusätzlich zur Rechnung eine Aufstellung aller bis zum Rechnungsversand gespeicherter Daten der abrechnungsrelevanten Verbindungen (Einzelverbindungsachweis). Bei Flatrate-Tarifen für Sprache und Internet ist für die der Flatrate unterfallenden Verbindungen kein Einzelverbindungsachweis erhältlich.

5 Service Level Agreement

Störungen des Arcor-Sprachanschlusses werden von Arcor unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörfrieten beseitigt. Arcor bietet den Service-Level classic plus gegen gesondertes Entgelt nach Vereinbarung an. Das Entgelt ist in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.

5.1 Leistungen für den Komfort-Anschluss

- **Störungsmeldung**
Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Arcor eine Rufnummer eingerichtet.

- **Entstörfriete**
Die Entstörfriete ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von Arcor und der Störungsbehebung.

Service Level classic

Arcor beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags d.h. montags 0.00 bis freitags 18.30 Uhr eingegangen ist. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörfriete am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörfriete ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden vormittags oder nachmittags einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörfriete nicht möglich, gilt die Regelentstörfriete als eingehalten.

Service Level classic plus

Arcor beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden. Ziel der Entstörfriete ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörfriete nicht möglich, gilt die Entstörfriete als eingehalten.

Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Entstörfriete erhält der Kunde eine Gutschrift von 12 Euro je angefangener Stunde nach Überschreitung der vereinbarten Entstörfriete, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Für die Gutschrift gilt je Störungsfall und Anschluss ein Höchstbetrag von 60 Euro. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt. Die Gutschrift wird auf weitergehende Ansprüche des Kunden angerechnet.

- **Zwischen- und Abschlussmeldung**

Service Level classic

Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörfriete informiert.

Service Level classic plus

Arcor informiert den Kunden im Störungsfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störungsbearbeitung. Falls vom Kunden gewünscht, werden anlässlich der Zwischenmeldung jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart. Dies setzt voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von Arcor ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.

5.2 Leistungen für den Anlagen- und Primärmultiplex-Anschluss

- **Störungsmeldung**
Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat Arcor eine Rufnummer eingerichtet.

- **Entstörfriete**
Die Entstörfriete ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von Arcor und der Störungsbehebung.

Service Level classic

Arcor beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 12 Stunden. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörfriete am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Ziel der Entstörfriete ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörfriete nicht möglich, gilt die Entstörfriete als eingehalten.

Service Level classic plus

Arcor beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden. Ziel der Entstörfriete ist, dass der Kunde wieder Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wenn erforderlich, vereinbart Arcor mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers mit einer Genauigkeit von zwei Stunden. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörfriete nicht möglich, gilt die Entstörfriete als eingehalten.

Bei einer von Arcor zu vertretenden Überschreitung der Entstörfriete erhält der Kunde eine Gutschrift von 12 Euro bei Anlagen-Anschlüssen (S0) und von 55 Euro bei Primärmultiplex-Anschlüssen (S2M) je angefangener Stunde nach Überschreitung der vereinbarten Entstörfriete, die mit Forderungen von Arcor aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Für die Gutschrift gilt je Störungsfall und Anschluss ein Höchstbetrag von 60 Euro bei Anlagen-Anschlüssen (S0) und 275 Euro bei Primärmultiplex-Anschlüssen (S2M).

Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt. Die Gutschrift wird auf weitergehende Ansprüche des Kunden angerechnet.

- **Zwischen- und Abschlussmeldung**

Service Level classic

Auf Wunsch wird der Kunde über die erfolgreiche Entstörfriete informiert.

Service Level classic plus

Arcor informiert den Kunden im Störungsfall nach ca. einer Stunde über den aktuellen Status der Störungsbearbeitung. Falls vom Kunden gewünscht, werden anlässlich der Zwischenmeldung jeweils Folgetermine für weitere Zwischenmeldungen vereinbart. Dies setzt voraus, dass der Kunde eine Telefonnummer angibt, unter der er zum vereinbarten Zeitpunkt erreichbar ist.

Nach Beseitigung der Störung erhält der Kunde eine Abschlussmeldung, in der ihm u.a. die Störungsursache und die von Arcor ergriffenen Maßnahmen mitgeteilt werden.