

## 1 Allgemein

Der Leistungsumfang der htp Mail Produkte „htp Mail & Media“, „htp Mail & Media Plus“, „htp Mail & Media Pro“ und „htp Mail & Media Business“ bestimmt sich nach dieser Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der htp GmbH für die Erbringung von Telefon- und Internetdienstleistungen.

## 2 Leistungsmerkmale

htp stellt dem Kunden ein E-Mail-Postfach mit einer E-Mail-Adresse in der Form „name@domain“ zur Verfügung. Unter dieser Adresse hat der Kunde die Möglichkeit E-Mails zu empfangen und zu versenden. Die E-Mail-Adressen werden im Rahmen eines htp Hostingproduktes (z.B. htp Net Business Hosting) oder eines htp Telefon-, Mobilfunk- oder Internetzugangproduktes (z.B. htp DSL) mit entsprechendem Vertragsverhältnis für Telefon- und Internetdienstleistungen bereitgestellt.

### 2.1 E-Mail-Adresse

Die E-Mail-Adresse des Formats „name@domain“ setzt sich aus einem lokalen vorderen Teil und einem hinteren Domainteil zusammen. Der lokale Teil und der Domainteil sind durch das Zeichen „@“ getrennt. Bei Neubeauftragung einer E-Mail-Adresse stehen dem Kunden folgende Domains für den Domainteil zur Auswahl:

htp Mail & Media	htp Mail & Media Plus	htp Mail & Media Pro	htp Mail & Media Business
htp-tel.de	htp-tel.de	htp-tel.de	htp-tel.de
htp.com	htp.com	htp.com	htp.com
htp.info	htp.info	htp.info	htp.info

Erfolgt die Beauftragung im Rahmen eines htp Hosting Produktes stehen als Domainteil ausschließlich die kundeneigenen Domains des Hostingproduktes zur Verfügung. Bei Aufwertung eines E-Mail-Produktes zu einem höheren Produkt bleibt die E-Mail-Adresse inklusive dem Domainteil unverändert bestehen.

Der lokale Teil kann vom Kunden bei Auftragserteilung gewählt werden. Dabei muss der lokale Teil folgende Bedingungen erfüllen:

- der lokale Teil darf für die gleiche Domain im E-Mailsystem der htp noch nicht vergeben sein
- der lokale Teil darf nicht Bestandteil einer im E-Mailsystem der htp hinterlegten Sperrliste sein. Diese Liste enthält administrative Namen, wie hostmaster, postmaster, etc.
- der lokale Teil darf nicht rechtswidrig, sittenwidrig, rassistisch, extremistisch oder in sonstiger Form anstößig sein
- der lokale Teil darf nur die Buchstaben a bis z, die Zahlen 0 bis 9 und die Sonderzeichen Bindestrich (-), Punkt(.) und Unterstrich (\_) enthalten
- ein Punkt am Anfang oder Ende sowie zwei Punkte hintereinander sind nicht erlaubt
- die Zeichenlänge des lokalen Teils beträgt mindestens ein und maximal 64 Zeichen

Sollten diese Bedingungen nicht erfüllt sein, behält sich htp bei Einrichtung einer E-Mail-Adresse das Recht vor, den vom Kunden genannten lokalen Teil der E-Mail-Adresse abzuändern oder nachträglich zu sperren.

### 2.2 Kontingent

Bei einer Bereitstellung im Rahmen eines htp Telefon-, Mobilfunk- oder Internetzugangproduktes stellt htp je Kunde bis zu drei E-Mail-Postfächer des Produktes „htp Mail & Media“ kostenfrei zur Verfügung. Bei Bereitstellung im Rahmen eines htp Hostingproduktes ergibt sich die maximale Anzahl der E-Mail-Postfächer gemäß der Leistungsbeschreibung des beauftragten Hostingproduktes.

### 2.3 E-Mail-Konto Zugangsdaten

Zu jeder E-Mail-Adresse erhält der Kunde von htp Zugangsdaten bestehend aus einem Benutzernamen und einem zugehörigen Kennwort. Die Zugangsdaten sind für die Anmeldung beim E-Mail Empfang über das POP3- oder IMAP4- Protokoll, beim E-Mail Versand über das SMTP-AUTH-Protokoll, für die Anmeldung am htp WebMail-Dienst und für die ActiveSync-Authentisierung erforderlich. Der Kunde behandelt die Zugangsdaten vertraulich und gibt sie nicht andere weiterzugeben. Der Kunde wird dazu angehalten, dass Kennwort nach Erhalt sofort und fortan regelmäßig zu ändern. htp stellt hierzu innerhalb des htp WebMail-Dienstes unter der Internetadresse <https://webmail.htp.net> eine Funktion zum Ändern des Kennwortes zur Verfügung.

### 2.4 E-Mail Abruf

Zu der E-Mail-Adresse existiert ein zugehöriges elektronisches Postfach. In diesem Postfach werden eingehende E-Mails i.d.R. im Hauptordner Posteingang (INBOX) gespeichert. Die E-Mails können mit einer E-Mail-Clientsoftware (z.B. Mozilla Thunderbird) von jedem Internetzugang weltweit auch außerhalb des htp Netzbereiches vom htp Mail-Server über die nachstehenden Protokolle abgerufen werden.

htp Mail & Media  
htp Mail & Media Plus  
htp Mail & Media Pro  
htp Mail & Media  
Business  
POP3  
IMAP4

Der Kunde erhält hierzu eine Benutzerkennung (Login) und ein Kennwort. Es können nur E-Mails mit einer maximalen Größe von bis zu 100 MB empfangen werden.

### 2.5 E-Mail Versand

htp stellt für den E-Mail Versand über das SMTP- und SMTP-AUTH-Protokoll einen Mailserver zur Verfügung. Der Kunde kann mit einer E-Mail Clientsoftware (z.B. Mozilla Thunderbird) ausgehende E-Mails über diesen Server versenden. Der Versand ist ohne Authentifizierung (SMTP) nur aus dem htp-Netzwerk möglich. Bei Versand aus einem externen Netzwerk muss der Zugang über das SMTP-AUTH Protokoll unter Anmeldung mit den Zugangsdaten (Benutzerkennung und dem zugehörigen Kennwort) erfolgen. Es können nur E-Mails mit einer maximalen Größe bis zu 100 MB versendet werden.

### 2.6 AntiSPAM-Maßnahmen

Zur Absicherung der htp Mailsysteme vor Missbrauch durch Spamversender werden von htp nachstehende technische Maßnahmen durchgeführt. Ziel dieser Maßnahmen ist die Eindämmung der von den htp Mailservern ausgehenden Spam-E-Mails und der damit verbundene Erhalt der positiven Reputation der htp Mailserver.

- i. Eine massenhafte Versendung von E-Mails wird auf Basis der Anzahl der Empfänger in einer E-Mail als auch auf Basis der Anzahl der Verbindungsaufbauten zum E-Mail-Server innerhalb eines bestimmten Zeitraumes unterbunden. htp stellt für den Massenversand (z.B. newsletter) kostenfrei spezielle E-Mail-Server bereit.
- ii. Eine Verbindung zum htp Mailserver über das SMTP-AUTH-Protokoll ist nur aus Mitteleuropa möglich. Zur Ortung der IP-Adresse verwendet htp einen Geolocation-Dienst eines externen Anbieters. Für die Richtigkeit der Geolocation-Informationen ist htp nicht verantwortlich.
- iii. htp behält sich vor, E-Mail-Postfächer, die länger als 6 Monate nicht abgerufen wurden, zu deaktivieren. Die Postfächer werden nicht gelöscht, E-Mails bleiben erhalten und können weiter empfangen werden. Eine Aktivierung des E-Mail-Postfaches kann gegenüber htp telefonisch oder schriftlich erfolgen.
- iv. htp behält sich vor, Postfächer, bei denen die Anmeldung zum Versand oder Abruf von E-Mails mehrmals mit falschen Zugangsdaten fehlschlug, zu sperren. Die Postfächer werden nicht gelöscht, E-Mails bleiben erhalten und können weiter empfangen werden. Eine Aktivierung des E-Mail-Postfaches kann gegenüber htp telefonisch oder schriftlich erfolgen.
- v. Die htp Mailserver nehmen für den Versand ausschließlich E-Mails mit einer existierenden Absenderdomain an. Hierzu wird für die Domain mittels DNS Abfrage geprüft, ob ein MX-Eintrag besteht. E-Mails mit Hostnamen oder IP-Adressen als Absenderdomain werden nicht akzeptiert.

htp betreibt weitere zusätzliche Maßnahmen zur Spamreduzierung und behält sich vor Maßnahmen zu ändern, neu einzuführen oder zu deaktivieren, um sich den ändernden Techniken der SPAM-Versender optimal anzupassen.

### 2.7 Postfachgröße

Das E-Mail-Postfach hat eine Größenbeschränkung. Sollte bei Empfang einer neuen E-Mail die Größe überschritten werden, so wird diese E-Mail nicht angenommen. Der Absender erhält eine Benachrichtigung, dass die E-Mail aufgrund der Größenbeschränkung nicht zugestellt werden konnte. Der Kunde wird das E-Mail-Postfach daher regelmäßig abrufen. Ebenso ist eine Speicherung von versendeten E-Mails oder von Entwürfen bei Überschreiten der Postfachgröße nicht möglich. Es gelten folgende produktabhängige Postfachgrößen:

htp Mail & Media	htp Mail & Media Plus	htp Mail & Media Pro	htp Mail & Media Business
1 GB	4 GB	5 GB	10 GB

### 2.8 htp WebMail

Neben dem POP3-, IMAP4 und SMTP-Zugang stellt htp einen Zugriff auf die E-Mails über ein Webfrontend bereit. Das Webfrontend ist unter der Internetadresse „https://webmail.htp.net“ über eine gesicherte Verbindung von jedem Internetzugang aus weltweit mit einem aktuellen Webbrowser erreichbar. Der htp WebMail-Dienst bietet Funktionen wie Lesen der E-Mails, Versand und Löschung, Zugriff auf Unterordner sowie die Konfiguration des SPAM-Filters, des Abwesenheitsagenten und der E-Mail Weiterleitung. Zusätzlich stellt htp innerhalb des htp WebMail-Dienstes einen webbasierten Kalender, einen Aufgabenplaner und ein Adressbuch bereit. Im Drive können Daten in der htp Cloud gespeichert und mit anderen Nutzern geteilt werden.

### 2.9 SPAM-Filter für eingehende E-Mails

htp bietet einen kostenfreien SPAM-Filter an. Der htp SPAM-Filter analysiert jede eingehende E-Mail und bewertet sie hinsichtlich ihrer SPAM Wahrscheinlichkeit. Diese Informationen werden im Kopfbereich (Header) der E-Mail gespeichert. Die Analyse der E-Mail funktioniert automatisiert nach bestimmten Kriterien. Dieses kann zur Folge haben, dass E-Mails mit hoher SPAM Wahrscheinlichkeit klassifiziert werden, die kein SPAM sind (false positive) oder dass E-Mails mit geringer oder keiner SPAM Wahrscheinlichkeit klassifiziert werden, die SPAM sind (false negative). Die Empfindlichkeit des SPAM-Filters kann vom Kunden individuell je Postfach über den htp WebMail-Dienst konfiguriert werden. htp stellt hierzu fünf Stufen („sehr weich“ bis „sehr hart“) mit unterschiedlichen Empfindlichkeiten und eine Deaktivierungsoption zur Verfügung. Je „härter“ der SPAM-Filter eingestellt wird, desto eher wird eine E-Mail als SPAM klassifiziert. E-Mails, die als SPAM klassifiziert wurden, werden nicht im Hauptordner „Posteingang“ (INBOX), sondern im Unterordner „SPAM“ gespeichert. Der Zugriff auf diese E-Mails für den Kunden kann über den htp WebMail-Dienst erfolgen.

Für jedes neu eingerichtete E-Mail-Postfach wird von htp der Spamschutz bereits mit der Empfindlichkeit „sehr weich“ aktiviert. Diese Einstellung kann über den htp WebMail-Dienst vom Kunden jederzeit geändert werden.

Zur Beeinflussung der SPAM-Filterung für eingehende E-Mails bietet htp eine individuelle „Blacklist“ bzw. „Whitelist“ Funktion an. In diesen Listen können konkrete E-Mail Absenderadressen oder Absenderdomains hinterlegt werden. Eine E-Mail, die mit einem in der „Whitelist“ hinterlegten Absender empfangen wird, wird nicht als SPAM eingestuft. Eine E-Mail, die mit einem in der „Blacklist“ hinterlegten Absender empfangen wird, wird immer als SPAM eingestuft. Es können je Postfach maximal 2000 Black- und 2000 Whitelisteinträge hinterlegt werden.

Der SPAM-Filter entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die üblichen und anerkannten Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten.

Durch die von htp eingesetzte innovative AntiSPAM Technologie bleiben E-Mails mit sehr hoher SPAM-Wahrscheinlichkeit in der Regel außen vor.

### 2.10 Virenschutz

Bei den Produkten „htp Mail & Media Plus“, „htp Mail & Media Pro“ und „htp Mail & Media Business“ analysiert ein Virens Scanner jede in das Postfach des Kunden eingehende E-Mail vor der Zustellung hinsichtlich schadhafter Inhalte wie z.B. Malware oder Viren. Die Information, ob eine E-Mail als schadhaft oder nicht schadhaft erkannt wurde, wird vom htp Virens Scanner im Kopfbereich (Header) der E-Mail gespeichert. Die Betreffzeile (Subject) der E-Mail wird mit einem Hinweistext versehen. Die Analyse der E-Mail geschieht automatisiert. Dieses kann zur Folge haben, dass auch schadhafte E-Mails nicht als schadhaft erkannt werden (false negative) oder das nicht schadhafte E-Mails als schadhaft erkannt werden (false positive). Als schadhaft erkannte E-Mails werden nicht im Ordner Posteingang (INBOX), sondern im Ordner „VIRUS“ abgespeichert. htp stellt dem Empfänger täglich einen Bericht über die als schadhaft erkannten E-Mails zu, falls eine virenbehaftete E-Mail eingegangen ist. Der Zugriff auf den Ordner „VIRUS“ kann vom E-Mail Nutzer über das IMAP4 Protokoll, ActiveSync-Protokoll oder den htp WebMail-Dienst erfolgen.

### 2.11 Ordner

Eingehende E-Mails werden grundsätzlich im Ordner „Posteingang“ (INBOX) gespeichert. Zusätzlich existieren standardmäßig die folgenden Unterordner mit der entsprechenden Funktion:

SPAM	Speicherort für als SPAM erkannte E-Mails.
Papierkorb (Trash)	Speicherort für E-Mails, die gelöscht wurden.
Postausgang (SENT)	Speicherort für versandte E-Mails, bei denen die Funktion „Speichern“ aktiviert wurde.
Entwürfe (DRAFT)	Speicherort für als Entwürfe gesicherte E-Mails.
VIRUS	Speicherort für schadhaft erkannte E-Mails (z.B. Viren, Malware)

Der Kunde kann bei Zugriff über das IMAP4 Protokoll oder über den htp WebMail-Dienst bis zu 100 eigene Ordner anlegen, um die E-Mails sortiert abzuliegen.

### 2.12 Speicherzeit

htp begrenzt die Speicherzeit der E-Mails in den einzelnen Ordnern in Abhängigkeit zum Produkt wie folgt:

	htp Mail & Media	htp Mail & Media Plus htp Mail & Media Pro htp Mail & Media Business
Posteingang (INBOX)	6 Monate	unbefristet
SPAM	14 Tage	14 Tage
VIRUS	-	30 Tage
Papierkorb (Trash)	7 Tage	7 Tage
Postausgang (SENT)	6 Monate	unbefristet
Entwürfe (DRAFT)	6 Monate	unbefristet
Eigene Ordner	unbefristet	unbefristet

E-Mails die älter als die angegebene Speicherzeit sind, können durch htp ohne Benachrichtigung des Postfachinhabers gelöscht werden. Der Kunde wird das E-Mail-Postfach daher regelmäßig abrufen.

### 2.13 ActiveSync Synchronisation

Mit den Produkten „htp Mail & Media“, „htp Mail & Media Plus“, „htp Mail & Media Pro“ und „htp Mail & Media Business“ steht für die Synchronisation mit Endgeräten, wie z.B. Smartphones oder Tablets, zusätzlich eine ActiveSync-Schnittstelle zur Verfügung, über die E-Mails, Termine und Kontakte zwischen einem Endgerät des Kunden und dem htp WebMail-Dienst synchronisiert werden können. Das ActiveSync-Protokoll nutzt die HTTPS-Schnittstelle des htp WebMail-Dienstes. Die Datenübertragung über das Internet erfolgt verschlüsselt. Die Authentisierung erfolgt über die E-Mail-Konto Zugangsdaten. Bei der Nutzung von mobilen Endgeräten über ein Mobilfunknetz können beim Mobilfunknetzbetreiber zusätzliche Kosten für die Datenübertragung anfallen.

### 2.14 Kalenderfunktionen

Bei allen htp E-Mail Produkten („htp Mail & Media“, „htp Mail & Media Plus“, „htp Mail & Media Pro“ und „htp Mail & Media Business“) stehen innerhalb des htp WebMail-Dienstes folgende zusätzliche Groupwarefunktionen zur Verfügung: Teamübergreifende Terminplanung und Einladung von Teammitgliedern oder externen Teilnehmern, Verfügbarkeitsprüfung, Einsicht in die Kalender der Teammitglieder bei entsprechender Berechtigung, Einladung externer Teilnehmer, Ressourcenplanung, etc.. Zu einem Team zählen dabei alle E-Mail-Konten, die innerhalb des gleichen htp Kundenaccounts bzw. der gleichen htp Kundennummer angelegt sind.

### 2.15 Drive

htp stellt dem Kunden eine abgegrenzte Partition mit einem definierten Speicherplatz auf einem Multi- User-Storagesystem, im folgendem „Drive“ genannt, zur elektronischen Speicherung seiner Daten zur Verfügung. Die physikalischen Festplatten in diesem Multi-User-Storagesystem verbleiben zu jeder Zeit im Eigentum der htp GmbH. Dieser Festplattenspeicherplatz wird im Rahmen eines htp Telefon- oder htp DSL-Anschlusses mit entsprechendem Vertragsverhältnis für Telefon- und Internetdienstleistungen bereitgestellt. Die Datenmenge an abgelegten Fotos und Dateien ist nur innerhalb der beauftragten Speicherkapazität des Drives möglich. Wird der vom Kunden beauftragte Speicherplatz überschritten, so ist ein weiteres Speichern von Daten erst wieder möglich, wenn die entsprechende Menge an Speicherplatz frei ist bzw. der vorhandene Speicherplatz erweitert wurde. Die Speicherbereiche der einzelnen Kunden sind logisch auf dem Multi-User-Storagesystem voneinander getrennt.

### 2.15.1 Zugriff auf den Speicherplatz

htp Drive ist Bestandteil des htp WebMail-Dienstes und nutzt somit auch dessen Authentifikationsverfahren (E-Mail-Adresse und Passwort). htp Drive ist auch nur über den htp WebMail-Dienst zu erreichen. Der Kunde kann unbegrenzt vielen Gästen ein Zugriffsrecht auf seine Ordner einrichten. Dieses Zugriffsrecht vergibt der Kunde im Drive direkt an die E-Mail-Adresse seines gewünschten Gastes. Hierbei hat der Kunde die Möglichkeit diesen Zugriff entweder zeitlich zu begrenzen z.B. für einen Monat oder dem Gast einen unbegrenzten Zugriff auf die ihm freigegebenen Ordner zu vergeben. In beiden Fällen kann der Zugriff zusätzlich noch durch die Vergabe eines Passwortes, welches der Gast eingeben muss, wenn er auf den freigegebenen Ordner zugreifen will geschützt werden. Der Gast erhält eine E-Mail mit einem Link auf den freigegebenen Ordner.

### Drive Speichergrößen

Es gelten folgende produktabhängige „Drive Speichergrößen“:

htp Mail & Media	htp Mail & Media Plus	htp Mail & Media Pro	htp Mail & Media Business
5GB	25 GB	50 GB	100 GB

### 2.15.2 Missbrauch

Im Falle eines Missbrauchs des Drives zum illegalen Tausch von Dateien erfolgt eine Unterlassungsaufforderung. Die htp GmbH ist jederzeit berechtigt dem Kunden im Falle des Bekanntwerdens eines Missbrauches bzw. bei nicht Beachtung der Unterlassungsaufforderung den Zugang zum Drive zu sperren.

### 2.15.3 Transfervolumen

Das Transfervolumen für das Hochladen von Dateien in das Drive ist unbeschränkt.

### 2.15.4 Dateigröße bei Upload

Die maximale Größe einer einzelnen hoch zu ladenden Datei in htp Drive beträgt 650 MB.

### 2.15.5 Drive Clients

Die verfügbaren Clients für Windows und Mac OS dienen der Synchronisation eines lokalen Ordners des PC/Mac und dem Drive-Speicher. Die Clients müssen dabei vom Kunden selber auf dem PC/Mac des Kunden installiert werden. Die Clients können direkt aus der WebMail-Umgebung für das jeweilige Betriebssystem (Windows/Mac) heruntergeladen werden.

### 2.15.6 Ordner

Der Kunde kann beliebig viele Ordner in seiner Online-Festplatte anlegen und diese einzeln über das Einrichten von Gastzugängen für andere Nutzer freigeben.

### 2.15.7 Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung des Drive wird auf Kundenseite ein aktueller Internet-Browser vorausgesetzt. Um die Funktionen des Drive nutzen zu können, müssen Java Script und Cookies aktiviert sein.

### 2.15.8 Speicherzeit

Die Daten auf dem Drive werden auf unbestimmte Zeit gespeichert bzw. so lange bis sie vom Kunden selber gelöscht werden oder das Vertragsverhältnis des Kunden mit der htp GmbH endet.

### 2.15.9 Datensicherheit

Die vom Kunden im Drive gespeicherten Daten werden jeden Tag um 24:00 Uhr auf ein sekundäres Stagesystem in anderen Räumlichkeiten der htp komplett gesichert, um bei Störungen des primären Gerätes den Bestand der Daten sicher zu stellen. Das sekundäre Stagesystem dient ausschließlich zur Erhöhung der Datensicherheit. Es bietet keine Archivierungsfunktion. Der Kunde hat auf das sekundäre System keinen Zugriff.

### 2.16 Guard

Mit Hilfe des Guard kann der Benutzer E-Mails via PGP verschlüsseln und versenden ohne vorher mit dem Empfänger einen PGP Schlüssel ausgetauscht zu haben. Dies wird mittels Guest Mode ermöglicht, wobei der Empfänger der verschlüsselten E-Mail seine E-Mail als „Gast“ im htp WebMail liest und diese auch nur von dort beantworten und weiterleiten kann.

### 2.17 Documents

Mit Hilfe der Documents können Textbearbeitung und Tabellenkalkulation erstellt und bearbeitet werden. Dabei ist das jeweilige Programm direkt in die WebMail-Umgebung integriert und muss nicht auf dem

## 3 Kündigungsfrist

Die Leistungen „htp Mail & Media“, „htp Mail & Media Plus“, „htp Mail & Media Pro“ und „htp Mail & Media Business“ können von den Vertragsparteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt einen Monat.

### 3.1 Zugriff auf E-Mail-Postfach nach Kündigung

Bestehende E-Mail-Adressen und die dazugehörigen Daten werden zum Vertragsende funktional eingeschränkt. Für weitere 3 Monate können E-Mails weitergeleitet werden. Der Datenbestand (Aufgaben, Kontakte, Termine, Kalender und Drive) kann noch gesichert werden. Nach Ablauf dieser Frist werden die E-Mail-Postfächer unwiderruflich gelöscht. Die Übernahme einer E-Mail-Adresse in einen neuen htp Vertrag ist nur zum 1. eines Monats mit maximal 14 Tagen Vorlauf vor Kündigungsdatum möglich.

**3.2 Reduzierung des beauftragten Speicherplatzes**

Im Falle einer Reduzierung des beauftragten Speicherplatzes muss der Kunde diesen reduzieren. Die Daten werden beginnend mit der zuletzt eingestellten Datei gelöscht, bis der gebuchte Speicher wieder ausreicht.

**4 Verfügbarkeit, Servicebereitschaft und Entstörungen**

Die mittlere Verfügbarkeit dieser Leistung liegt bei 98% im Jahresdurchschnitt. Betrachtungszeitraum ist jeweils ein Kalenderjahr (12 Monate entsprechen im Mittel 8760 Stunden).

Die Kundenbetreuung ist werktags von Montag bis Samstag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 22:00 Uhr unter 0800 / 222 9 111 erreichbar, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Die Störungsbeseitigung erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.