

Pro Phone ISDN/Comfort | Pro Phone ISDN/Premium Pro Phone PMX/Premium

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetAachen GmbH, im Folgenden NetAachen genannt.

2 Leistungen der NetAachen

2.1 Allgemeines

Der Kunde kann den Telefonanschluss zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationsend-einrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen im In- und Ausland herstellen. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens NetAachen zur Verfügung zu stellenden Telefonanschluss verfügt, teilt NetAachen dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu.

In der Grundgebühr enthaltene Leistungen	Pro Phone ISDN/ Comfort	Pro Phone ISDN/ Premium	Pro Phone PMX/ Premium
Anzahl der Sprachkanäle	2	2	30
Anzahl der Rufnummern	3 ¹	10	auf Anfrage
Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer	ja	ja	ja
Telefonnummernanzeige	ja	ja	ja
Kundenspezifische Rufnummerübermittlung	nein	optional ⁴	optional ⁴
Anrufweiterschaltung	ja	ja	ja
Anklopfen	ja	nein ²	nein ²
Rückfragen / Dreierkonferenz / Makeln	ja	nein ²	nein ²
VoiceMailBox	optional ³	nein	nein
Telefonkostenübermittlung während der Verbindung	optional	ja	ja
Telefonkostenübermittlung am Ende der Verbindung	ja	optional	optional
Individuelles Sperren	ja	nein	nein
Einzelverbindungs-nachweis ⁴	optional	optional	optional

¹ Bis zu sechs Nummern sind kostenfrei, drei Rufnummern werden standardmäßig vergeben. Die Vergabe von mehr als drei Rufnummern erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vergaberichtlinien der Bundesnetzagentur.

² Wird nicht durch das Netz bereitgestellt, sondern von den meisten Nebenstellenanlagen unterstützt.

³ Auf Wunsch möglich, jedoch kostenpflichtig (Einrichtungs-, Ausrichtungs- bzw. monatliche Gebühren) entsprechend der aktuell gültigen Preisliste.

⁴ Rückwirkende – soweit innerhalb gesetzlicher Speicherfristen möglich – Beauftragung kostenpflichtig.

2.2 Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer (Clir)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Unterdrückung der Anzeige der eigenen Rufnummer bei einem konkreten Anruf. Das Leistungsmerkmal muss vor jedem Anruf erneut vorab eingegeben werden.

2.3 Übermitteln der Rufnummer des Anrufers (Clip)

Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Übertragung der Rufnummer des Anrufers. Mit einem entsprechenden Endgerät kann diese Rufnummer im Display angezeigt werden, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung zulässt. Eine Übertragung von Rufnummern ins Mobilfunknetz oder in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht sichergestellt werden.

2.4 Kundenspezifische Rufnummernübermittlung (CLIP – no screening)

Das Leistungsmerkmal CLIP-ns (Calling Line Identification Presentation – no screening) ermöglicht dem Kunden bei der Anschlussart Pro Phone ISDN/Premium bzw. PMX/Premium, kundenspezifische Rufnummern in der TK-Anlage zu hinterlegen und zu übertragen, die beim Verbindungsaufbau transparent zum B-Teilnehmer transportiert und dort abhängig von Kunden-Endgerät zur Anzeige gebracht werden. Eine Prüfung dieser kundenspezifischen Rufnummern durch das Telekommunikationsnetz erfolgt nicht. Eine Übertragung von kundenspezifischen Rufnummern in ausländische Netze kann aufgrund des Netzübergangs in Fremdnetze nicht sichergestellt werden.

2.5 Anrufweiterschaltung

Anrufe können zu einer beliebigen Nummer weitergeleitet werden. Drei Arten von Anrufweiterschaltung können genutzt werden.

- ▶ Direkte Anrufweiterschaltung
- ▶ Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden
- ▶ Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss

Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung „Rufumleitung“ (Anrufweiterschaltung) sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiter-schaltung einverstanden ist.

2.6 Anklopfen

Während eines Gesprächs wird der Verbindungswunsch eines Dritten zum Endgerät signalisiert. Mit dem Leistungsmerkmal „Rückfragen/ Makeln“ kann das bestehende Gespräch geparkt und der Verbindungswunsch angenommen werden.

2.7 Rückfragen/Dreierkonferenz/Makeln

Mit diesen Leistungsmerkmalen kann eine bestehende Verbindung gehalten (der gehaltene Gesprächspartner erhält die Ansage „Ihre Verbindung wird gehalten“) und eine weitere Verbindung zu einem zweiten Teilnehmer aufgebaut werden (Rückfragen). Anschließend besteht die Möglichkeit diese Verbindungen zu einer Dreierkonferenz zusammen zu schalten oder zwischen den Teilnehmern zu „makeln“.

2.8 Zusatzleistung VoiceMailBox

Ist die Zusatzleistung VoiceMailBox vereinbart, zeichnet NetAachen auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Tönen auf, wenn der Kunde eine Telekommunikations-Verbindung nicht entgegen nimmt oder eine Rufumleitung (Anrufwei-terschaltung) auf die VoiceMailBox eingerichtet hat. Aufgezeichnete Nachrichten werden 30 Tage nach ihrer Aufzeichnung gelöscht. Die Zusatzleistung VoiceMailBox ist als unentgeltliche Sonderleistung der NetAachen mit einer Frist von zwei Wochen durch schriftliche Erklärung einer Vertragspartei gegenüber der anderen Vertragspartei gesondert kündbar, ohne dass der übrige Vertrag hierdurch berührt würde.

2.9 Übertragung der Entgeltinformation durch NetAachen (Telefonkostenübermittlung)

Ist die Erbringung des ISDN-Leistungsmerkmals „Übertragung der Entgeltinformation“ („advice of charge“) vereinbart, überträgt NetAachen die Entgeltinformation in Tarifeinheiten. Übertragene Entgeltinforma-

tionen werden abhängig von den jeweils angefangenen Tarifeinheiten und nicht sekundengetaktet übermittelt, so dass es zu Differenzen zwischen den durch die TK-Anlage ermittelten Gebühren und den tatsächlich abgerechneten Gebühren kommen kann. Die Verbindungsentgelte werden jedoch nach Maßgabe der Preisliste abgerechnet. Bei Abweichung der übertragenen Entgeltinformation von dem nach der Preisliste zu zahlenden Verbindungsentgelt ist die Preisliste maßgeblich.

2.10 Sperren

2.10.1 Allgemeine Sperren

Der Kunde kann grundsätzlich Sperren für abgehende Gespräche z. B. zu 0900-, Fern-, oder Mobilfunkzielen einrichten lassen. Die gebührenpflichtige NetAachen-Hotline ist von dieser Sperrung nicht betroffen und dennoch erreichbar. Es ist zu beachten, daß trotz eingerichteter Sperren die Weitervermittlung über Auskunftsdienste zu den gesperrten Zielen erfolgen kann! Sollte dies nicht gewünscht sein, sind zusätzlich individuelle Sperren für Auskunftsdienste einzurichten.

Ankommende R-Gespräche werden von Sperren grundsätzlich nicht berücksichtigt.

2.10.2 Individuelle Sperren

Der Kunde kann bis zu vier individuelle Sperren von Rufnummern für seinen ISDN Mehrgeräteanschluss einrichten lassen. Eine individuelle Sperre muss mindestens drei Ziffern lang sein und mit der einer Vorwahl (Ortsnetz-, Netz-, Landes- oder Dienstekennzahl) vorangestellten Ziffer „0“ beginnen. Nach der Einrichtung der Sperre ist der Zugang zu sämtlichen Anschlüssen und Diensten gesperrt, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen. Die individuelle Sperre gilt für alle MSN eines Anschlusses. Für die Einrichtung der individuellen Sperre hat der Kunde das in der jeweils gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen. Auf Wunsch des Kunden schaltet NetAachen den Zugang zu den Anschlüssen und Diensten, deren Rufnummern mit den gesperrten Ziffern beginnen, jederzeit wieder unentgeltlich frei.

3 Generelle Pflichten des Kunden

NetAachen ist zur Sperre des Telefonanschlusses gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere § 19 TKV (Telekommunikationskundenschutzverordnung) befugt, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist, eine geleistete Sicherheit verbraucht ist und NetAachen dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat.

Im übrigen darf NetAachen den Telefonanschluss des Kunden nur sperren, wenn

- ▶ der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder
- ▶ eine Gefährdung der Einrichtung der NetAachen, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Einrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
- ▶ das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, vom Kunden geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist.

Im Fall einer Sperre des Telefonanschlusses durch die NetAachen wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf NetAachen den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren.

4 Tarifierung

4.1 Allgemeines

Grundlage für alle Preise sind die aktuellen Preislisten zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

Mehrere Anlagenanschlüsse unter einem Rufnummernblock können nur mit einem Verbrauchstarif verknüpft werden.

4.2 Vertragslaufzeit und Kündigung

4.2.1 Der Vertrag ist, soweit sich nicht etwas anderes aus dem jeweiligen Auftrag, Umzugsauftrag, der Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung ergibt, mit einer Frist von zwei Wochen zum Quartalsende schriftlich ordentlich kündbar.

4.2.2 Soweit nach dem Auftrag, einer Preisliste (Tarif) oder Zusatzvereinbarung eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, beginnt die vereinbarte Mindestlaufzeit mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Der Vertrag ist für beide Vertragsparteien erstmals zum Ende des Monats unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen kündbar, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende kündbar, sofern sich aus dem Auftrag oder einer Zusatzvereinbarung nicht eine andere Form der Verlängerung ergibt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

4.2.3 Soweit bei einem Installationsortswechsel (Umzugsauftrag) eine neue Mindestvertragslaufzeit vereinbart wird, gelten die vorstehenden Regelungen nach 4.2.2 entsprechend. An die Stelle der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung tritt die erstmalige betriebsfähige Bereitstellung am neuen Installationsort.

4.2.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziff. 10 der AGB bleibt unberührt.

4.3 Rücktritt / Sonderkündigungsrecht der NetAachen

NetAachen hat das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, außerordentlich zurückzutreten, wenn

- a) sich bis zur Schaltung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der DT AG zur Erfüllung dieses Vertrages bestellte Teilnehmeranschlussleitung (TAL) von der DT AG aus Gründen nicht zur Verfügung gestellt wird, die NetAachen nicht zu vertreten hat, oder
- b) sich nach einer Schaltung herausstellt, dass eine von NetAachen bei der DT AG zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden bestellte TAL technisch ungeeignet ist, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen.
- c) sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige Inhouseverkabelung im Gebäude des Kundenanschlusses nicht oder in unzureichender Form vorhanden ist und die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation / Erweiterung der Inhouseverkabelung im Gebäude auf Kosten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt.

NetAachen wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald NetAachen ein solches Leistungshindernis bekannt wird, und die vom Kunden erhaltenen Leistungen unverzüglich zurückgewähren.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Der Rücktritt ist in Textform binnen vier Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, zu dem NetAachen den Rücktrittsgrund erkannt hat. Bietet NetAachen binnen vorgenannter Frist dem Kunden statt der vertraglich vereinbarten Leistung alternativ eine geringere Leistung an, so verlängert sich die Frist um weitere vier Wochen. Lehnt der Kunde das Änderungsangebot ab, beträgt die Frist jedoch maximal vier Wochen ab dem Zugang der ablehnenden Mitteilung des Kunden. Nimmt

der Kunde das Änderungsangebot an, gilt das Rücktrittsrecht erneut, wenn sich erst bei der Umsetzung des geänderten Auftrages zeigt, dass auch dieser aus den o. g. Gründen nicht umsetzbar ist.

Das gleiche Recht besteht entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise über einen anderen Dritten eine erforderliche TAL bestellt hat.

NetAachen hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von vierzehn Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen,

a) wenn die DT AG den Vertrag mit NetAachen über die zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige TAL wirksam beendet, ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.

Das Kündigungsrecht gilt entsprechend, wenn NetAachen ausnahmsweise eine zur Erfüllung des Vertrages notwendige TAL von einem anderen Unternehmen angemietet hat.

b) wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z. B. wirksame Kündigung der Nutzungserklärung durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Anschlussleitung im Haus), ohne dass dies von NetAachen zu vertreten ist.

Die Regelung von Ziff. 13.4 der AGB bleibt unberührt.

Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist und daher den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht zu vertreten hat.

4.3 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung postalisch. NetAachen ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Abrechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

5 Service Level

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Anschlussverfügbarkeit von 98,5% pro Jahr gewährleistet, sofern der Anschluss mittels einer bei der DTAG angemieteten Teilnehmeranschlussleitung (Kupferdoppelader) realisiert wird. Bei Anschaltung mittels des NetAachen-eigenen Netzes kann eine höhere Anschlussverfügbarkeit vertraglich vereinbart werden. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für Telefon-Dienste beträgt 97%.

5.2 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Hoheitsbereich der NetAachen und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetAachen gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Kunden garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von der NetAachen betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden gehalten zu haben, in dem Sinne abgestellt werden, dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

5.3 Entstörung des Dienstes

Für die Kundenbetreuung zur Aufnahme von Störungsmeldungen stellt NetAachen eine Störungsannahme zur Verfügung. Diese ist werktags in der Zeit von 08:00 bis 22:00 Uhr und am Samstag in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 413413-0 zu erreichen.

5.4 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetAachen.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt im Standardvertrag innerhalb der Regelarbeitszeit (Mo – Fr: 08:00 – 22:00 Uhr, Sa: 08:00 – 16:00 Uhr) 8 Stunden. Gesetzliche Feiertage und Sonntage gehören nicht zur Regelarbeitszeit und bleiben somit bei der Reaktionszeit unberücksichtigt. Falls gewünscht, müssen kürzere Reaktionszeiten vereinbart werden. Falls erforderlich, vereinbart NetAachen mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

5.6 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beträgt im Standardvertrag 24 Stunden, wobei nur Zeiten innerhalb der Arbeitszeiten von montags bis freitags (07.00 – 23.00 Uhr) mitgerechnet werden. Gesetzliche Feiertage, Samstage und Sonntage gehören nicht zur Arbeitszeit und bleiben somit bei der Wiederherstellungszeit unberücksichtigt.

Diese Fristen gelten nur für NetAachen-eigene Technik und Leitungswege. Die Wiederherstellungszeit kann im Fall von höherer Gewalt überschritten werden.

Die Wiederherstellungszeit kann im Einzelfall nach Absprache, vertraglich anders geregelt werden.

Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann oder alternative Lösungen (z.B. die temporäre Umleitung einer Stammmnummer auf ein Service-Handy) in Anspruch genommen werden können.