

# Leistungsbeschreibung tele.ring Twist

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. STANDARDLEISTUNGEN</b> .....	2
1.1 Allgemein .....	2
1.2 SIM-Karte .....	2
1.3 Rufnummer .....	2
1.4 PIN- und PUK-Code .....	2
1.5 Mobilfunkverbindungen .....	2
<b>2. GUTHABEN</b> .....	3
2.1 Guthaben Abfragen .....	3
2.2 Guthaben Aufladen .....	3
2.3 Gültigkeitsdauer und Restguthaben .....	3
<b>3. GSM-LEISTUNGSMERKMALE</b> .....	4
3.1 Anklopfen, Halten, Rückfragen .....	4
3.2 Anrufsperrern .....	4
3.3 Anrufumleitung .....	4
3.4 Rufnummernanzeige .....	4
<b>4. ZUSATZDIENSTE</b> .....	5
4.1 tele.ring Mailbox .....	5
4.2 Abfrage von Nachrichten .....	5
4.3 tele.ring Sms .....	5
4.6 Downloadbarer Inhalt .....	5
<b>5. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN</b> .....	5
5.1 Roaming .....	5
5.2 Wechsel auf tele.ring Mobil .....	5
<b>6. SERVICE</b> .....	5
6.1 Servicerufnummern .....	5
6.2 Notrufe .....	6
<b>7. QUALITÄT DER LEISTUNG</b> .....	6
7.1 Allgemein .....	6
7.2 Verfügbarkeiten .....	6
7.3 Wartung .....	6
7.4 Störungsbeseitigung .....	7
<b>8. GEWÄHRLEISTUNG</b> .....	7
<b>9. GELTUNG</b> .....	7

## 1. Standardleistungen

### 1.1 Allgemein

Mit tele.ring Twist, dem Wertkartenhandy von tele.ring, ist es dem Kunden möglich, sofort nach Kauf und Aktivierung seines tele.ring Twist Paketes zu telefonieren, ohne Anmeldung und ohne monatliche Grundgebühr. Der Kunde hat stets genaue Kostenkontrolle aufgrund des vorausbezahlten Guthabens – in Form von Wertkarten bzw. anderen angebotenen elektronischen Auflademöglichkeiten – und unterliegt keiner Mindestvertragsdauer. Die im Anschluss genannten Dienstleistungen können somit vom Kunden im Rahmen seines geschlossenen Vertrages unter Berücksichtigung der Bestimmungen in Punkt 2.3 bzw. durch wiederholtes Aufladen auch dauernd in Anspruch genommen werden. tele.ring behält sich das Recht vor, die maximale Höhe des Guthabens pro Rufnummer zu limitieren.

tele.ring überlässt im Rahmen des Leistungsumfanges von tele.ring Twist dem Kunden das auf Vertragsdauer befristete Nutzungsrecht an einer Rufnummer inklusive Dienstekennziffern und eine SIM-Karte (**S**ubscriber-**I**dentify-**M**odul).

### 1.2 SIM-Karte

Zur Aktivierung eines tele.ring Twist hat der Kunde folgende Schritte vorzunehmen:

- SIM-Karte ins Gerät einlegen
- Akku vollständig aufladen
- Mobiltelefon einschalten
- Eingeben des PIN-Codes (dem beigelegten SIM-Brief zu entnehmen).

Auf dem Display des Mobiltelefons erscheint „telering“. Das Gerät ist damit betriebsbereit und der Kunde kann sofort telefonieren. Das voraufgeladene Startguthaben steht dem Kunden nach erfolgter Aktivierung sofort zur Verfügung. Die Überprüfung des Guthabens erfolgt mittels Abfrage per Tastenkombination (USSD-Dialog) „\*102#“ oder durch Anruf der tele.ring Twist-Userline 0650-650 670.

### 1.3 Rufnummer

Mit dem Erwerb der SIM-Karte steht dem Kunden das Nutzungsrecht an einer 7-stelligen Rufnummer zu seiner Erreichbarkeit zur Verfügung.

+43 650 xxxx xxx

für Sprachverbindungen, SMS

tele.ring behält sich das Recht vor, die Rufnummern aus technischen oder betrieblichen Gründen zu ändern. Rufnummernänderungen werden dem Kunden zuvor bekannt gegeben.

### 1.4 PIN- und PUK-Code

Der 4-stellige PIN- („**P**ersonal **I**dentification **N**umber“) und 8-stellige PUK- („**P**ersonal **U**nblock **K**ey“) Code gewährleisten, dass kein Unbefugter Zugriff auf das Mobiltelefon des Kunden besitzt. Sowohl der PIN- als auch der PUK-Code befinden sich auf dem beigelegten SIM-Brief.

Der Kunde wird von tele.ring darauf hingewiesen, den PIN-Code zu seiner eigenen Sicherheit geheim zu halten und von Zeit zu Zeit zu ändern, um sich vor Missbrauch seiner SIM-Karte zu schützen.

Wird bei der Identifizierung dreimal ein falscher PIN-Code eingegeben, sperrt sich die SIM-Karte automatisch. Mit Hilfe des PUK-Codes kann der Kunde die Entsperrung des Mobiltelefons vornehmen. Erfolgt 10 Mal hintereinander eine falsche PUK-Eingabe, sperrt sich die SIM-Karte unwiderruflich und ist nicht mehr weiter verwendbar. Der PUK-Code ist vom Kunden nicht änderbar.

### 1.5 Mobilfunkverbindungen

Nach der erfolgten Aktivierung von tele.ring Twist (siehe Punkt 1.2) kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen oder über tele.ring Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen zu Anschlüssen anderer Betreiber im In- und Ausland und Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze (Roaming) – falls für den Kunden freigeschaltet (siehe Punkt 5.1) – werden hergestellt, soweit mit diesen entsprechende Vereinbarungen bestehen.

## **2. Guthaben**

Die Verwaltung und Administration des Guthabens erfolgt über die tele.ring Twist-Userline 0650- 650 670, über Tastenkombinationen (USSD-Dialoge) und über andere Mobil- und Festnetztelefone mit Hilfe des Wertkarten-PINs. Dieser PIN dient zur Identifizierung des Kunden bei Anrufen der tele.ring Twist-Userline von einem anderen Telefon als das eigene tele.ring Twist Mobiltelefon und ist dem jeweiligen SIM-Brief zu entnehmen.

### **2.1 Guthaben Abfragen**

Zur Abfrage des Guthabens werden dem Kunden zwei Möglichkeiten zur Verfügung gestellt:

1. Anrufen der tele.ring Twist-Userline 0650-650 670.
2. Eingabe der Tastenkombination \*102# (USSD-Dialog); auf dem Display wird das aktuelle Guthaben angezeigt.

### **2.2 Guthaben Aufladen**

Die Aufladung eines Guthabens erfolgt mittels Wertkarte. Die tele.ring Wertkarten sind in Trafiken, bei tele.ring Partnern und in den tele.ring Shops mit unterschiedlichen Aufladebeträgen erhältlich.

Folgende Schritte sind bei der Aufladung durchzuführen:

1. Freirubbeln des Aufladecodes (wenn notwendig).
2. Eingabe folgender Tastenkombination in das Handy: \*104# Aufladecode#
3. Als Bestätigung wird der aktuelle Stand des Guthabens auf dem Display angezeigt werden.

oder

1. Freirubbeln des Aufladecodes (wenn notwendig).
2. Anruf der tele.ring Twist-Userline 0650- 650 670.
3. Auswahl des Menüpunktes 2.
4. Eintippen des Aufladecodes.
5. Bestätigung mit der #-Taste.

Dem Kunden stehen ferner elektronische Auflademöglichkeiten wie z.B. das Aufladen des Wertkartentelefon via Bankomat zur Verfügung.

### **2.3 Gültigkeitsdauer und Restguthaben**

Für den Verbrauch des gesamten aufgeladenen Guthabens stehen dem Kunden 12 Monate (ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Aktivierung bzw. der letzten Aufladung) zur Verfügung. Der Kunde wird darüber kurz vor Ablauf der 12 Monate per SMS informiert. Wurde das Guthaben innerhalb eines Jahres nicht erneut aufgeladen, hat der Kunde noch 3 Monate Zeit, das zu tun. In diesen 3 Monaten ist der Kunde passiv erreichbar, kann aber nicht mehr aktiv telefonieren. Die 12-monatige Gültigkeitsdauer erneuert sich nach jedem Aufladevorgang. Nach dem Aufladevorgang ist das Telefonieren wieder wie gewohnt möglich.

Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer (12 Monate ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Aktivierung bzw. der letzten Aufladung) und Verstreichen der 3 Monate ohne weiteren Aufladevorgang endet das Vertragsverhältnis automatisch. Der Kunde wird darüber kurz vor Ablauf der 15 Monate per SMS informiert. Der Kunde verliert dann sein Nutzungsrecht an der Rufnummer, daher steht ihm die Rufnummer nicht mehr zur Verfügung.

Frühestens nach Ende des Vertragsverhältnisses (15 Monate ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Aktivierung bzw. der letzten Aufladung) hat der Kunde die Möglichkeit die Rückzahlung seines verbleibenden Restguthabens, abzüglich einer von tele.ring zu verrechnenden Bearbeitungsgebühr, zu verlangen.

Es werden ausschließlich vom Kunden tatsächlich aufgeladene, nicht verbrauchte Vorabzahlungen rückbezahlt. Die Rückzahlung besonderer tele.ring Leistungen wie z. B. Gutscheine oder Kulanzleistungen ist ausgeschlossen.

Verlangt der Kunde nicht innerhalb von 21 Monaten ab dem Zeitpunkt der erstmaligen Aktivierung bzw. der letzten Aufladung die Rückzahlung des verbleibenden Restguthabens abzüglich

Bearbeitungsgebühr, wird dies als Verzicht des Kunden auf die Rückzahlung seitens tele.ring gewertet, sodass ab diesem Zeitpunkt das Guthaben verfällt.

Der Kunde wird vor Beginn der Fristen im Twist Handbuch auf diese Fristen und deren Auswirkungen hingewiesen. Des Weiteren erhält er vor Ablauf der 15 Monate eine Informations-SMS betreffend die Rechtsfolgen einer unterlassenen Rückforderung.

Die Rückzahlung des Restguthabens abzüglich Bearbeitungsgebühr kann der Kunde in jedem tele.ring Shop verlangen. Zum Nachweis der Rückzahlungsberechtigung ist die SIM-Karte inkl. PUK-Code oder die SIM-Karte inkl. Kaufbeleg vorzulegen. Zum Nachweis der Identität des Kunden ist ein Lichtbildausweis vorzulegen,

Die Höhe der Bearbeitungsgebühr ist den Entgeltbestimmungen der tele.ring zu entnehmen.

Auszahlungen über € 50,- werden nicht sofort im Shop getätigt, sondern bedürfen einer Überprüfung durch die tele.ring Zentrale. Auszahlungen an Kinder unter 14 Jahre werden nicht durchgeführt. Gesperrte Twist-Guthaben, Guthaben exportierter Kunden (im Falle des Exports zu einem anderen Mobilbetreiber wird das Guthaben auf die neu zugeteilte Rufnummer bei tele.ring übertragen) und Guthaben von auf tele.ring Mobil (Pkt. 5.2) umgestellten Kunden werden keiner Auszahlung zugeführt. Nicht aufgeladene Guthaben werden nicht ausbezahlt.

Das Ende der 12monatigen Gültigkeitsdauer ist über den USSD-Dialog \*103# zu erfragen.

### **3. GSM-Leistungsmerkmale**

Folgende GSM-Leistungsmerkmale stehen dem Kunden standardmäßig zur Verfügung. Diese können mittels Tastenkombination (GSM-Codes) oder über das Endgerätemenü aktiviert, bzw. deaktiviert werden. Die Administration der Funktionen über das Endgerätemenü ist der Bedienungsanleitung des jeweiligen Endgerätes zu entnehmen. Die GSM-Codes werden über die tele.ring Twist line 0650- 650 660 beauskunftet.

#### **3.1 Anklopfen, Halten, Rückfragen**

Während eines Telefonates, weist ein diskreter Ton etwa 30 Sekunden lang darauf hin, dass bereits ein zweiter Anrufer wartet. Es gibt zwei Möglichkeiten, diesen zweiten Anruf entgegenzunehmen:

1. Das erste Gespräch wird mit der Ende-Taste beendet und das zweite Gespräch wie gewohnt entgegen genommen.
2. Das erste Gespräch wird auf „halten“ gesetzt und das zweite Gespräch wie gewohnt entgegen genommen. Bei Bedarf kann zwischen den beiden Gesprächen gewechselt werden.

#### **3.2 Anrufsperrn**

Folgende Anrufsperrn stehen dem Kunden zur Verfügung:

1. Sperren von abgehenden Auslandsgesprächen (kostenpflichtig)
2. Sperren aller ankommenden Anrufe bei Aufenthalt in anderen Netzen (d.h. bei Auslandsaufenthalten)
3. Sperren abgehender Auslandsgespräche bis auf Anrufe in das eigene Netz (bei Auslandsaufenthalten)

#### **3.3 Anrufumleitung**

Die Umleitung der Anrufe zu einer bestimmten Mobil- od. Festnetz-Rufnummer im In- oder Ausland oder direkt auf die Mailbox („unbedingte Rufumleitung“) und die Anrufweiterleitung bei Nichtmelden, Nichterreichen oder im Besetztfall („bedingte Rufumleitung“) können vom Kunden jederzeit aktiviert bzw. deaktiviert werden.

#### **3.4 Rufnummernanzeige**

Folgende Rufnummernanzeigen stehen dem Kunden zur Verfügung:

CLIP (Calling Line Identification Presentation): Anzeige der Rufnummer des Rufenden beim gerufenen Teilnehmer.

CLIR (Calling Line Identification Restriction): Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer des Rufenden beim gerufenen Teilnehmer.

## **4. Zusatzdienste**

Nachstehende Zusatzdienste sind für den Kunden standardmäßig eingerichtet.

### **4.1 tele.ring Mailbox**

tele.ring Mailbox ist die Bezeichnung für die Sprachmailbox.

Der Kunde hat die Möglichkeit, Sprachnachrichten auf seiner Mailbox zu empfangen und abzurufen.

### **4.2 Abfrage von Nachrichten**

Der Kunde hat die Möglichkeit, Nachrichten auf der Mailbox von jedem Mobil- und Festnetz-Telefon abzurufen:

Mit dem eigenen Mobiltelefon: Anruf der Mailbox unter folgender Rufnummer: +43 650 11 Rufnummer  
Mit einem anderen Telefon: Anruf der Mailbox unter folgender Rufnummer: +43 650 11 Rufnummer.  
Wenn die Ansage ertönt, unterbrechen mit der "#" Taste. Der Kunde wird aufgefordert, das Mailbox Passwort einzugeben und mit der "#" Taste zu bestätigen.

tele.ring behält sich das Recht vor, jederzeit die Mailboxnummer zu ändern.

### **4.3 tele.ring Sms**

Mit tele.ring sms kann der Kunde Kurznachrichten (SMS) zu anderen Mobiltelefonen senden und auch empfangen. Dazu ist die Nummer der Kurzmitteilungszentrale auf der SIM-Karte voreingestellt und kann vom Kunden bei Bedarf selbst eingegeben werden. Eine Kurznachricht kann aus bis zu 160 Zeichen bestehen.

### **4.6 Downloadbarer Inhalt**

Die Nutzung von empfangenen oder downloadbaren Inhalten, wie z.B. Wap, SMS etc. ist ausschließlich zum persönlichen Eigengebrauch zulässig. Verboten sind demnach insbesondere jegliche Form unerbetenen Werbens und unerwünschten Spammings.

## **5. Zusätzliche Leistungen**

### **5.1 Roaming**

Den Zugang zu Roaming erhält der Kunde bei tele.ring Twist mittels Anmeldeformular und österreichischer Kreditkarte – sofern die betreffende Kreditkartengesellschaft ein entsprechendes Vertragsverhältnis mit tele.ring hat – in den tele.ring shops sowie unter der tele.ring Twistline 0650-650 660. Das Mobiltelefon wird bis auf Widerruf für Telefonate im Ausland freigeschaltet.

Der Kunde kann dann im Ausland Verbindungen entgegennehmen und zu anderen in- und ausländischen Anschlüssen herstellen lassen, soweit von tele.ring mit den ausländischen Mobilfunkbetreibern Vereinbarungen bestehen. Über diese mit tele.ring Twist geführten Auslandstelefonate erhält der Kunde eine monatliche Rechnung von tele.ring.

### **5.2 Wechsel auf tele.ring Mobil**

Dem Kunden steht es frei, innerhalb von 15 Monaten nach der erstmaligen Aktivierung bzw. der letzten Aufladung auf tele.ring Mobil umzusteigen. Das Nutzungsrecht an der Rufnummer kann der Kunde beibehalten. Ein bestehendes Guthaben wird ihm auf einer der nächsten Rechnungen gutgeschrieben.

## **6. Service**

### **6.1 Servicerufnummern**

Dem Kunden werden von tele.ring folgende Servicerufnummern zur Verfügung gestellt:

- 0650-650 660 tele.ring Twistline.  
Diese Rufnummer steht dem Kunden für Beratung und Störungsannahme 24 Stunden jeden Tag zur Verfügung.

- 0650-650 670 tele.ring Twist-Userline. Unter dieser Rufnummer kann der Kunde rund um die Uhr sein Guthaben verwalten.

## 6.2 Notrufe

Folgende Notrufe können kostenlos und ohne Vorwahl von einem tele.ring Twist Mobiltelefon erreicht werden:

Feuerwehr	122
Polizei	133
Rettung	144
Ärztendienst	141
Telefonseelsorge	142
Notruf bei Gasgebrennen	128
Notrufdienst für Kinder „Rat auf Draht“	147
Bergrettung	140
Euro-Notruf*	112

\* Diese Notruf-Nummer kann auch gewählt werden, wenn sich keine tele.ring SIM Karte im Telefon befindet, kein PIN-Code eingegeben ist oder das Telefon nicht im tele.ring Netz eingebucht ist.

## 7. Qualität der Leistung

### 7.1 Allgemein

tele.ring verfügt über eines der weltweit modernsten Telekommunikationsnetze, welches sich durch einen hohen Grad an Qualität und Sicherheit auszeichnet. Durch regelmäßige Wartungsarbeiten und die ständige Überwachung durch die Netzmanagementzentrale werden die unten aufgeführten Qualitätsmerkmale sichergestellt. Um diese Qualität auch über die Netzgrenzen hinweg zu gewährleisten, wurden von tele.ring Qualitätsabkommen mit anderen Anbietern geschlossen.

Wartungsarbeiten und Störungsbeseitigungen durch tele.ring erfolgen nur an den tele.ring eigenen Netzkomponenten und den durch Zusammenschaltungsvereinbarungen tele.ring zugeordneten Verantwortungsbereichen.

### 7.2 Verfügbarkeiten

Die Verbindungen werden von tele.ring im tele.ring eigenen Netz im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Verfügbarkeit von 95% hergestellt.

Dabei darf die Rate der blockierten Gespräche – der Prozentsatz jener Gespräche, die während der Hauptverkehrsstunde aufgrund der Überlastung des tele.ring Netzes nicht hergestellt werden können im Verhältnis zur Gesamtanzahl der Gesprächsaufbauversuche – 6% nicht überschreiten.

Für die Rate unterbrochener Gespräche – der Prozentsatz jener Gespräche die unterbrochen werden, wenn die Ursache für diese Unterbrechung in einem zumutbaren Ausmaß in die Verantwortung von tele.ring fällt, im Verhältnis zur Gesamtanzahl aller Gespräche – darf der Grenzwert von 5% nicht überschritten werden.

### 7.3 Wartung

Im Rahmen der Netzinstandhaltungsmaßnahmen am tele.ring Netz kann es zu Verbindungsunterbrechungen kommen, die zum Zwecke von geplanten Wartungsarbeiten in einem definierten Wartungsfenster erfolgen.

Das Wartungsfenster liegt außerhalb der normalen Arbeitszeit (Montag bis Samstag 22:00 - 6:00 Uhr, Sonntag 00:00 - 24:00 Uhr). In diesem Wartungszeitraum kann es zu vereinzelt Unterbrechungen kommen.

In der Regel wird die Leistung für den Kunden bei derartigen Wartungsarbeiten nicht beeinträchtigt, jedoch kann tele.ring bei Ausfällen, die in der Zeit des Wartungsfensters entstehen, keine Garantien bezüglich der Verfügbarkeit geben.

tele.ring behält sich das Recht vor, in Notfällen Wartungsarbeiten auch außerhalb des Wartungsfensters und ohne Ankündigung durchführen zu können.

#### **7.4 Störungsbeseitigung**

tele.ring beseitigt grundsätzlich Störungen der tele.ring eigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten so rasch wie möglich. Die Behebung grundlegender Fehler im Vermittlungsbereich des tele.ring-Netzes wird innerhalb von 4 Stunden angestrebt.

#### **8. Gewährleistung**

Für die vollständige und einwandfreie Nutzbarkeit aller Funktionen der tele.ring SIM-Karte kann von tele.ring nur Gewährleistung übernommen werden, wenn die SIM-Karte in Kombination mit einem dazu angebotenen Endgerät erworben wurde. Bei Verwendung von Nachbauersatzteilen übernimmt tele.ring keine Gewähr für den störungsfreien Betrieb und weist darauf hin, dass diese nur dann verwendet werden dürfen, wenn der Hersteller dies ausdrücklich in der Bedienungsanleitung genehmigt und diese nicht gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen.

#### **9. Geltung**

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Verbindung mit den jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der tele.ring und dem jeweils gültigen Tarif tele.ring Twist und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

tele.ring Telekom Service GmbH  
Hainburger Straße 33  
1030 Wien