

## **Leistungsbeschreibung für die 0820 Service Line (LB 0820 Service Line)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab dd.mm.YYYY. Alle bisher auf diese Produktinhalte Bezug nehmenden LB und EB werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

Die Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Basismehrwertdienst 0820 Service Line nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Telekom Austria für Kommunikationslösungen (AGB Komm) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für diesen Basismehrwertdienst maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Basismehrwertdienstes ist, dass der Kunde der Telekom Austria mindestens ein Rufnummernziel bekannt gibt.

Als Rufnummernziele kommen

- Nationale Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse (ausgenommen Mehrwertdiensterufnummern),
  - Ausländische Festnetzanschlüsse im Selbstwählverkehr sowie
  - Standardansagen im Festnetz der Telekom Austria
- in Betracht.

Als Rufnummernziele kommen nur jene in Betracht, bei denen keine Verbindungsentgelte mit Auszahlungsbetrag verrechnet werden.

### **1. Produktbeschreibung**

Bei 0820 Service Line handelt es sich um ein Shared Cost Service. Unter dieser Rufnummer kann der Kunde Sprachdienste anbieten, für die der Teilnehmer/Anrufer ein gesetzlich fixiertes (im Vergleich zur 0810 Service Line Rufnummer höher tarifiertes), zeitabhängiges Entgelt und der Kunde für auf seiner 0820 Service Line-Rufnummer einlangende Anrufe ein Verbindungsentgelt gemäß EB 0820 Service Line zu zahlen hat. Ausgeschlossen bei diesem Produkt ist das Anbieten von eventtarifierten Sprachdiensten. Der Basismehrwertdienst 0820 Service Line besteht aus den nachfolgenden Leistungsbestandteilen:

- einer 0820 Service Line-Rufnummer (Mehrwertdiensterufnummer)
- dem Verkehrsführungsprogramm

Der Kunde kann bei diesem Basismehrwertdienst zwischen 3 Tarifmodellen, nämlich Regionen, Austria und Austria FLAT wählen. Beim Tarifmodell Austria FLAT hat der Kunde die Wahl, ob er diesen mit oder ohne Mindestvertragsdauer beziehen will. Je nachdem

kommen gemäß EB 0820 Service Line unterschiedliche Verbindungsentgelte zur Verrechnung. Bei der Kombination Basismehrwertdienst mit Tarifmodell Austria FLAT mit Mindestvertragsdauer gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten im Sinne der AGB Komm als vereinbart.

Zusätzlich zum Basismehrwertdienst können optional Zusatzfeatures gemäß den von der Telekom Austria angebotenen LB und EB Zusatzfeature Mehrwertdienste in Anspruch genommen werden.

## **1.1. 0820 Service Line-Rufnummer (Mehrwertdiensterufnummer)**

### **1.1.1. Allgemeines**

Die 0820 Service Line-Rufnummer besteht aus dem Präfix und der Bereichskennzahl 0820 und einer sechsstelligen Teilnehmerrufnummer:

(0) 0820 xxx xxx

Als Grundleistung überlässt die Telekom Austria dem Kunden für ankommende Verbindungen eine sechsstellige 0820 Service Line-Rufnummer (Mehrwertdiensterufnummer). Auf die Zusammensetzung dieser Mehrwertdiensterufnummer kann der Kunde keinen Einfluss nehmen.

Die Reservierung von Rufnummern ist für einen Zeitraum von längstens *drei* Monaten möglich und kann nur gemeinsam mit der Reservierung des Basismehrwertdienstes 0820 Service Line erfolgen.

Der Kunde entrichtet für die Gesprächsverbindung zu den Rufnummernzielen ein zusätzliches Verbindungsentgelt. Dabei werden nur erfolgreiche Gesprächsverbindungen (das sind jene die zu einem Melden beim Rufnummernziel führen) tarifiert.

Die betriebsfähige Bereitstellung der 0820 Service Line-Rufnummer erfolgt spätestens zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen oder auf Kundenwunsch zu einem späteren Zeitpunkt.

### **1.1.2. Erreichbarkeit von 0820 Service Line-Rufnummern**

0820 Service Line-Rufnummern sind für Anrufe von Selbstwählverbindungen von Anschlüssen des Festnetzes der Telekom Austria und von Anschlüssen anderer nationaler Festnetze - sofern mit den jeweiligen Netzbetreibern vereinbart erreichbar. Für Anrufer von nationalen Mobilfunkanschlüssen aus sind 0820 Service Line-Rufnummern – sofern mit dem jeweiligen anderen Netzbetreiber vereinbart erreichbar.

Weitere Informationen über die Erreichbarkeit aus anderen nationalen Netzen als jenem der Telekom Austria sind den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Netzbetreibers zu entnehmen.

0820 Service Line-Rufnummern sind aus dem Ausland grundsätzlich nicht erreichbar.

## **1.2. Verkehrsführungsprogramm**

Die 0820 Service Line ist im Verkehrsführungsprogramm der technischen Einrichtung im Festnetz der Telekom Austria hinterlegt. Die auf der Mehrwertdiensternummer ankommenden Anrufe werden mittels Verkehrsführungsprogramm zu dem bzw. den vom Kunden festgelegten Rufnummernziel(en) weitergeleitet.

## **2. Sonstiges**

### **2.1. Anrufbegrenzungen**

Die Telekom Austria kann die Weiterleitung der generierten Anrufe aus folgenden Gründen begrenzen oder eine Standardansage schalten:

- Beeinträchtigung der Netzsicherheit
- wenn nicht mindestens 30% der generierten Anrufe am Zielanschluss abgefragt werden.

### **2.2. Entstörung**

Die Zeit innerhalb der die Telekom Austria die Anzeige der Störung entgegennimmt, innerhalb der sie mit der Behebung der Störung beginnt und innerhalb der sie die Störung beseitigt, richtet sich nach dem Servicepaket Standard der LB Netz-Service.

### **2.3. Vorübergehende Nichtnutzung der Mehrwertdiensternummer**

Nach einer dreimonatigen Nutzung des Basismehrwertdienstes kann die Mehrwertdiensternummer auf Wunsch des Kunden vorübergehend (maximal für drei Monate) stillgelegt werden. Zwischen der vorübergehenden Stilllegung und der neuerlichen Aktivierung muss mindestens ein Zeitraum von einem Monat liegen. Wird der Dienst für mehr als ein Monat vorübergehend stillgelegt, wird für diese Zeitspanne ein verringertes monatliches Entgelt gemäß EB 0820 Service Line verrechnet.

### **2.4. Pflichten des Kunden**

Der Kunde hat für die Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen sowie aller vertraglichen Vereinbarungen Sorge zu tragen (z.B. Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V), nachstehender Verhaltenskodex für Mehrwertdienste, etc.). Bei Verstößen gegen eine dieser Bestimmungen oder Vereinbarungen ist Telekom Austria zu einer sofortigen Sperre bzw. Beendigung des Vertragsverhältnisses gemäß AGB Komm in der jeweils geltenden Fassung berechtigt.

Der Kunde alleine ist Erbringer der unter der entsprechenden Mehrwertdiensternummer zur Verfügung gestellten Dienste und alleine für deren Inhalte verantwortlich. Telekom Austria ist diesbezüglich vom Kunden schad- und klaglos zu halten. Der Kunde ist verpflichtet bei der Erbringung der Dienste alle anzuwendenden Vorschriften einzuhalten. Telekom Austria trifft keinerlei Verpflichtung, die Dienste des Kunden und deren Inhalte auf die Übereinstimmung mit der geltenden Rechtslage zu prüfen.

Die Inhalte, für die der Kunde allein verantwortlich ist, dürfen nicht gegen geltendes Recht – insbesondere das Strafgesetzbuch - verstoßen, und keine Rechtsbrüche erleichtern oder dazu auffordern.

## **2.5. Verhaltenskodex**

Die Inhalte des Dienstes dürfen insbesondere nicht geeignet sein um:

- Rassenprobleme auszulösen oder zu fördern,
- politisch extremistisches Gedankengut zu verbreiten,
- jemand zum Gebrauch schädlicher Stoffe zu animieren oder zu ermutigen,
- jemand hinsichtlich der Identität des Erbringers des Dienstes bzw. des Inhalts oder der Kosten des angebotenen Dienstes irrezuführen,
- die Integrität von Personen zu beeinträchtigen oder Angst zu verbreiten,
- die körperliche, seelische oder sittliche Entwicklung von Kindern oder Jugendlichen zu beeinträchtigen, Gewalt verharmlosen oder verherrlichen oder zu Gewalt auffordern,
- bei der Darstellung von religiösen oder politischen Standpunkten die Gefühle derer zu verletzen, welche eine abweichende Haltung einnehmen oder
- öffentliches Ärgernis oder massive Kritik in der Öffentlichkeit herbeiführen.

## **2.6. E-Mail Adresse und Kennwort**

Der Kunde hat Telekom Austria auch eine E-Mail Adresse bekannt zu geben, an die ihm rechtlich bedeutsame Erklärungen und sonstige Informationen seitens Telekom Austria übermittelt werden können. Eine allfällige Änderung dieser ist der Telekom Austria unverzüglich mitzuteilen.

Zur Identifizierung sämtlicher kundenseitigen Anfragen vereinbart der Kunde mit der Telekom Austria bei Bezug des Basismehrwertdienstes ein geheimes Kennwort.

Änderungen von E-Mail Adresse und Kennwort können nur schriftlich (auch per E-Mail) erfolgen.

## **3. Behandlung von Einwendungen**

Erhebt ein Anrufer/Teilnehmer Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Beträge für Anrufe zu 0820-Nummern, prüft die TA die Richtigkeit der verrechneten Entgelte. Im Falle eines berechtigten Einspruchs wird der Kunde mit den Kosten der bestrittenen Verbindung in der monatlichen Rechnung belastet. Dies gilt auch bei bloßer Nichtzahlung durch den Anrufer.