



Leistungsbeschreibung (LB)

TALK2U.net

Voice over Internet Protokoll (VoIP) – Produkte



1. Gültigkeit:

Diese Leistungsbeschreibung gilt für folgende talk2U-Produkte:

talk2U.holiday.net, **talk2U.kids&teens.net**, **talk2U.mobile.net**, **talk2U.zero.net**, **talk2U.biz.net**,
talk2U.complete.net

also sämtliche Privat- und Business-Produkte aus der **talk2U.net** Produktfamilie, die auf VoIP (Voice over Internet Protokoll) Technologie basieren.

2. Anmeldung und Bereitstellung, Änderungen, Produktwechsel:

2.1. Anmeldung

Sie können sich am Schnellsten direkt über die Homepage www.talk2u.at/anmeldung anmelden.

Sofern Sie selbst (noch) keinen Internetzugang haben, können Sie sich auch unter der Rufnummer +43/1/22900-1008 ein **talk2U**-Anmeldeformular zusenden oder das Anmeldeformular unter www.talk2u.at/download herunterladen lassen.

Das ausgefüllte **talk2U**-Anmeldeformular können Sie nun

- o einscannen und an die e-Mail-adresse anmeldung@talk2u.at oder
- o per Fax an die Rufnummer +43/1/22900-2290, oder über
- o den Postweg an folgende Adresse senden.

talk2U
c/o IT-Technology GmbH
Grillgasse 18
A-1110 Wien

2.2. Bereitstellung

Nach Einlangen des vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Anmeldeformulars werden die von Ihnen gewünschten Produkte vorbereitet.

Es erfolgt die Zuweisung und Freischaltung Ihrer Rufnummer in unseren Systemen und das IP-Endgerät (Adapter, Telefon) wird programmiert und zum Versand übergeben (siehe Entgeltbestimmungen). Wenn erwünscht, wird für eine zu übernehmende Rufnummer bei Ihrem bisherigen Netzbetreiber die Portierung beantragt.

Diese Tätigkeiten werden schnellstmöglich durchgeführt. Die Bereitstellung erfolgt in der Regel und sofern nichts anderes vereinbart worden ist, innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vorliegen aller erforderlichen Unterlagen und ab Vertragsabschluss. Siehe dazu auch Punkt 5.2.1 Neuzuteilung. **talk2U** behält sich jedoch das Recht vor Kunden aus technischen oder sonstigen Gründen von dieser Bereitstellung auszuschließen.



2.3. Produktumstieg / Änderungen / Sperren

Produktänderungen, Produktumstiege, Rufnummernsperren oder andere zusätzliche Serviceleistungen werden Ihnen nach Beauftragung im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibung so wie der Produkt- und Preisbeschreibung in der jeweils geltenden Fassung von **talk2U**, angeboten.

Der **talk2U** Kundenservice steht Ihnen für die Klärung von Fragen oder zur Änderung des Leistungsumfanges werktags zwischen 9.00 und 12.00 Uhr so wie zwischen 13.00 und 17.00 Uhr zur Verfügung. Weiters können verschiedene Änderungen über die Webseite www.talk2U.at vorgenommen werden (siehe Punkt 2.4). Alle darüber hinaus gehenden Änderungen (z.B. Namensänderungen) sind uns schriftlich nachzuweisen.

2.4. Webbereich (Kundenprofil)

Folgende Leistungsmerkmale und Services können via Internet eingesehen bzw. verwaltet werden:

- Rechnungen inkl. EEN (falls beantragt)
- Rufliste ein- bzw. abgehenden Anrufe (wenn noch nicht verrechnet, sonst im EEN)
- Übersicht der Rufnummern (Tarif, lokale Region, Sipphone-Daten wie Benutzer, Benachrichtigungsemailadresse, Passwortänderung Sipphone)
- Persönliche Daten wie Titel, Vor- und Nachname, Adresse, Erreichbarkeit, Passwort für Online-Zugang

3. Verbindungen über IP (VoIP)

Bei Sprachübertragungen auf Basis „Voice over Internet Protokoll“ (VoIP) wird die Sprache vom IP-Telefon bzw. IP-Adapter in IP-Pakete zerlegt und über Ihren bestehenden Breitbandanschluss über das Internet in das **talk2U**-Netz geschickt.

Die IP-Pakete werden von **talk2U** über ein Gateway in Sprache umgewandelt und wie ein herkömmliches Gespräch über den **talk2U**-Switch dem gewünschten Gesprächspartner zugestellt.

talk2U stellt über diese Technik, im Rahmen der bestehenden technischen, betrieblichen sowie regulatorischen Möglichkeiten, die vom Kunden gewünschte Verbindung her.

Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprache.

Verbindungen in das Ausland werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und Telefongesellschaften vereinbart wurde.

talk2U weist darauf hin, dass Verbindungen über VoIP möglicherweise regulativen Maßnahmen und Vorgaben der Behörde (RTR) unterworfen werden und sich daraus Änderungen jeglicher Art ergeben können.

Die über das **talk2U** Netz geführten Gespräche und aufgebauten Verbindungen werden nach den Entgeltbestimmungen der jeweils geltenden Fassung von **talk2U** in Rechnung gestellt.



Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Die Sprachqualität und Erreichbarkeit in VoIP-Netzen ist von verschiedenen technischen Gegebenheiten abhängig, es kann zu Einschränkungen bei Qualität und Verfügbarkeit kommen.

4. Gesprächsführung

Es werden alle Gespräche über **talk2U** geführt.

Sie benötigen daher keinen anderen Sprachnetzbetreiber, um Mehrwertdienste, Notrufe und andere nichtgeografische Rufnummern anzurufen, wie das bei Diensten auf Basis Call by Call oder Preselection der Fall ist.

Notrufe werden entsprechend der technischen und organisatorischen Machbarkeit zentral in Wien an das Netz der Telekom Austria übergeben und an den jeweiligen Notrufträger weitergeleitet. Als Notrufe gelten Anrufe zu den Nummern 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144 und 147.

Mehrwert- und Diensterufnummern sind nur dann erreichbar, wenn diese vom zuständigen Betreiber bei **talk2U** zur Freischaltung beantragt worden sind und diese Freischaltung erfolgt ist.

Sie ersparen sich damit die Grundgebühr eines Sprachanschlusses, sofern der Betreiber Ihres Breitbandanschlusses diesen nicht ausschließlich mit einem Sprachanschluss anbietet.

5. Rufnummern

Im Gegensatz zu einem herkömmlichen analogen POTS bzw. ISDN Anschluss wird die Rufnummer nicht der Anschlussleitung, sondern dem IP-Endgerät zugewiesen.

Dadurch ist es möglich, dass sie Ihr IP-Endgerät an einem beliebigen Breitbandanschluss anschließen und so auch an einem anderen Ort (z.B. Im Wochenendhaus, Hotel, bei Freund/Freundin, etc.) über Ihre Rufnummer erreichbar sind bzw. von Ihrem Apparat mit Ihrer Rufnummer auf eigene Kosten telefonieren können.

5.1. Standortunabhängige Rufnummer

Wenn Sie einen der Hauptvorteile eines VoIP-Anschlusses – die Ortsunabhängigkeit – nutzen wollen, müssen Sie eine 0720-Rufnummer verwenden.

Damit können Sie sich an einem beliebigen Breitbandanschluss direkt oder an einem Netzwerk (LAN) mit oder ohne Firewall und NAT anstecken und sind unter Ihrer eigenen Rufnummer erreichbar.

Auch ist es nun möglich auf eigene Kosten – zu den sensationell günstigen **talk2U** Tarifen – bei Ihren Freunden, in Ihrer Firma, einem Internetcafe oder wo es sonst noch einen Internet-Breitbandanschluss gibt, kostengünstig telefonieren! Vorausgesetzt wird eine passende Konfiguration des Anschlusses (DHCP, Ports, Firewall, etc).



5.1.1. Neuzuteilung

Verwenden sie noch keine 0720-Rufnummer, so stellt Ihnen diese **talk2U** aus einem vorgegebenen Pool kostenlos zur Verfügung.

5.1.2. Übernahme

Haben Sie schon eine 0720-Rufnummern, können Sie diese auf Wunsch behalten und weaternutzen. In diesem Fall leiten wir eine Rufnummernportierung ein, die einmalig ein paar Euro kostet (siehe *Entgeltbestimmungen*).

5.2. Geografische Rufnummern

Die Vergabe von geografischen Rufnummern ist derzeit nicht möglich, da dies seitens der Regulierungsbehörde (RTR) nicht gestattet wird.

5.3. Rufnummernformat

Das Rufnummernformat bei nationalen und internationalen Rufen entspricht dem Standard ISUP (Version 2).

Die maximale Ziffernlänge und damit technische Grenze im nationalen Verkehr liegt bei 13 Ziffern im Verbindungsaufbau und im internationalen Verkehr bei 15 Ziffern.

6. Anschluss

Sie benötigen keinen herkömmlichen Sprachanschluss (POTS oder ISDN) mehr, sondern nur mehr einen Breitband-Internetzugang beliebiger Technik.

Dieser Breitbandzugang ist jedoch für die Nutzung der **talk2U.net** – Produkte unbedingt erforderlich.

Die Bandbreite für eine G.711-Verbindung beträgt ca. 80 kBit Up- und Downstream (gute Qualität). Bei G.723 beträgt diese ca. 24 kBit Up- und Downstream (eingeschränkte Qualität). Breitbandanschlüsse mit ADSL, SDSL-, XDSL-, Kabel-, WLAN- oder Satelliten-Technik stellen in der Regel kein Problem dar. Jedoch kann eine gänzlich unterbrechungs- und störungsfreie Sprachübertragung wie bei einem herkömmlichen Sprachanschluss nicht garantiert werden, da die Qualität von der gerade zur Verfügung stehenden Bandbreite und Laufzeiten des Internetanschlusses abhängt.

Durch die Nutzung des Computer-Netzwerkes ist keine weitere Verkabelung für die Sprachkommunikation notwendig.



7. Leistungsmerkmale

7.1. Folgende Leistungsmerkmale sind verfügbar:

- o Endgerätebezogene ortsunabhängige Rufnummer
- o Von allen Netzen erreichbar
- o Rufnummernanzeige am Endgerät (sofern unterstützt)
- o Rufnummernsendung (CLIP), um vom Fest- oder Mobilnetz erkannt zu werden.
- o Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- o Selbstadministration

8. Endgeräte

8.1. Telefonadapter

Sie können auf Wunsch Ihre bisherigen ANALOGEN Endgeräte (Schnurlostelefon, Anrufbeantworter) behalten und weiternutzen.

8.1.1. Adapter Analog

Um analoge Geräte anschließen zu können, erhalten Sie von **talk2U** einen „analogen Terminal Adapter“, den Sie gegen Kaution und einen geringen monatlichen Betrag mieten oder auch kaufen können (siehe Entgeltbestimmungen).

8.1.2. Adapter ISDN

Im Falle von bestehenden ISDN Geräten (z.B. einer ISDN-Telefonanlage) benötigen sie einen „ISDN Adapter“. Dieser wird nach Verfügbarkeit angeboten.

9. Service

talk2U bietet folgenden Grundservice an:

Service	Medium	Verfügbarkeit	Daten
Online-Anmeldung	Internet	0.00-24.00	http://www.talk2U.at/anmeldung
Anmeldung per e-Mail	Internet	0.00-24.00	anmeldung@talk2u.at
Anmeldung per Fax	Fax	0.00-24.00	+43/1/22900-2290
Serviceline (Produktinfo, Anmeldung, ...)	Telefon	9.00-12.00 13.00-17.00	+43/1/22900-1008
Störungsannahme	Telefon	0.00-24.00	111 800
Auskunft	Telefon	0.00-24.00	11 88 90

talk2U beseitigt grundsätzlich Störungen der **talk2U**-eigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten so rasch wie möglich. Die Behebung grundlegender Fehler im Vermittlungsbereich von talk2U wird schnellstmöglich angestrebt.



10. Preise

10.1. Produktpreise:

Für jedes Produkt gibt es ein eigenes Preismodell. Entnehmen Sie dieses bitte der Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) Ihres Wunschproduktes bzw. den Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

10.2. Nicht produktabhängige Preise:

Alle nicht produktabhängigen Preise – z.B. rechnungsbezogen, endgerätebezogen - entnehmen Sie bitte den Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

11. Mindestvertragsdauer

Es gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten
(ausgenommen **talk2U.zero.net** und **talk2U.biz.net**)

Die Mindestvertragslaufzeit für Endgeräte bei Miete beträgt 12 Monate.

12. Rechnungslegung

Sie erhalten von **talk2U** monatlich eine Rechnung über die von Ihnen in Anspruch genommenen Leistungen. Bei Rechnungsbeträgen unter € 15,00 (inkl. USt) behält sich talk2U das Recht vor, den Betrag auf die nächste Rechnungsperiode vorzutragen.

Die Standardrechnung weist die Gesamtsumme und eine getrennte Darstellung nach Zonen und Zeiten (Geschäfts- bzw. Freizeiten) aus. Ihre Rechnungen können Sie online passwort-geschützt über www.talk2U.at einsehen und ausdrucken. Sobald Ihre Rechnung erstellt worden ist, wird Ihnen diese per E-Mail zugestellt.

Die Zusendung einer schriftlichen Rechnung am Postweg ist gegen Abzug von Freiminuten möglich (siehe Entgeltbestimmungen der jeweils gültigen Fassung).

Die Bezahlung erfolgt in der Regel mittels Einzugsermächtigungsverfahren. Für Überweisungen mittels Zahlschein oder Internetbanking fallen Mehrkosten (siehe Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung) an.



13. Einzelentgeltnachweis (EEN):

Der Einzelentgeltnachweis (EEN) oder Einzelgesprächsnachweis (EGN) beinhaltet eine Aufschlüsselung der vom Teilnehmeranschluss aus geführten Verbindungen nach Nummer des angerufenen Teilnehmers, Datum, Uhrzeit und Dauer der verrechneten Verbindung, Tarif und Summe des Entgeltes. Die Nummer des angerufenen Teilnehmers wird gemäß Telekommunikationsgesetz (TKG) in verkürzter Form derart ausgewiesen, dass die letzten drei Stellen unkenntlich gemacht werden. Notrufnummern und Anrufe, für die keine Entgeltpflicht besteht, werden nicht ausgewiesen.

Der EEN wird in elektronischer Form kostenlos zur Verfügung gestellt. Ein EEN in gedruckter Form wird ausschließlich im Zuge einer schriftlichen Rechnungslegung auf Verlangen versendet.

14. Allgemeine Informationen zu häufig gestellten Fragen:

14.1. Gibt es Mindestumsätze?

Nein!

14.2. Soll ich mein Telefon bei der Telekom Austria abmelden?

Sofern sie einen DSL-, Kabel- oder anderen Breitbandanschluss besitzen, der unabhängig vom Telefonschluss der Telekom Austria ist, können Sie dies tun. So sparen Sie nicht nur sensationell bei den Gesprächsgebühren, sondern auch bei der monatlichen Grundgebühr an die Telekom Austria!

14.3. Kann ich als talk2U-Kunde auch Gespräche über die Telekom Austria oder andere Netzbetreiber führen?

Nein! Da Sie direkt über Ihren Internetanschluss an unserem talk2U Netz angebunden sind, telefonieren Sie ausschließlich über **talk2U** und genießen so laufend den Vorteil der günstigen talk2U Tarife.

14.4. Gibt es eine Kündigungsfrist?

Sofern im jeweiligen Auftragsformular bzw. in der Produkt und Preisbeschreibung (PPB) nichts anderes bestimmt wurde, ist für den Zeitraum des ersten Monats (Fristbeginn gemäß AGB Pkt. 1.4) ein Kündigungsverzicht vereinbart.

Der Vertrag kann nach Ablauf dieses Zeitraumes von beiden Vertragsteilen jeweils zum Monatsletzten unter Einhaltung einer vierzehntägigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden.