

Nutzungsbestimmungen für Anrufplan und Audiokonferenzen

Einleitung

Der Kunde ist berechtigt, die Dienste Anrufplan und Audiokonferenz („Anrufplan- und Audiokonferenzdienste“) wie in diesen Nutzungsbestimmungen für Anrufplan- und Audiokonferenzdienste (die „Bestimmungen“) und dem Volumenlizenzvertrag des Kunden vorgesehen zu nutzen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Bestimmungen und dem Volumenlizenzvertrag des Kunden, der durch diese Bestimmungen nicht ausdrücklich aufgelöst wird, hat der Volumenlizenzvertrag Vorrang.

Microsoft ist berechtigt, diese Bestimmungen in ihrem Ermessen von Zeit zu Zeit zu ändern. Änderungen an diesen Bestimmungen gelten nur in die Zukunft gerichtet für neue oder verlängerte Abonnements, außer Sie wählen, dass die betreffenden Änderungen auf ein vorhandenes Abonnement Anwendung finden sollen.

Nicht gestattete Nutzung der Anrufplan- und Audiokonferenzdienste

Die folgenden Aktivitäten sind untersagt:

1. die Nutzung der Anrufplan- und Audiokonferenzdienste in einer Art und Weise, die Microsoft oder einen ihrer Mitarbeiter einer straf- oder zivilrechtlichen Haftung aussetzt
2. der Weiterverkauf von Abonnementminuten
3. das Anrufen von Anrufplan-Telefonnummern (ob einzeln, in Folge oder automatisch), um aus dem Tätigen des Anrufs außer zum Zweck der Geschäftskommunikation des Kunden Einkommen für Sie oder andere zu erzeugen
4. das Tätigen von Anrufen in ungewöhnlichen Anrufprofilen, die nicht der normalen, individuellen Abonnementnutzung entsprechen, wie zum Beispiel regelmäßige Anrufe von kurzer Dauer oder Anrufe an mehrere Nummern in einer kurzen Zeit

Schutz für eingehende Anrufe

Durch den Kauf von Calling/Conferencing Services entscheidet sich der Kunde für den Schutz von eingehenden Anrufen aus Quellen oder Telefonnummern, von denen der autorisierte Microsoft-Partner Grund zu der Annahme hat, dass sie belästigend, unrechtmäßig, unerwünscht oder betrügerisch sind, und erkennt das Risiko an, dass dieser Schutz dazu führen kann, dass einige gewünschte Anrufe versehentlich blockiert werden.

Monatliche Minutenbegrenzung

Anrufplan

Pro Anrufplan-Abonnementplan ist die Anzahl von Minuten, die pro Nutzer pro Kalendermonat während der Abonnementlaufzeit erlaubt ist, nach oben begrenzt. Ausführliche Informationen finden Sie unter <https://products.office.com/en-us/skype-for-business/pstn-calling-plans>. Abonnementminuten werden monatlich auf Mandantenebene in einem Pool zusammengefasst und nicht in den nächsten Monat fortgetragen.

Wenn die Monatsobergrenze erreicht ist, werden Anrufplandienste (außer Notruf) für den Mandanten für den Rest des Monats ausgesetzt, außer es ist Abrechnung über Kommunikationsguthaben aktiviert. Die Anrufplandienste werden automatisch am ersten Tag des nächsten Kalendermonats wieder eingesetzt. Microsoft sendet eine E-Mailbenachrichtigung an den oder die Administrator(en) des Mandanten, wenn der Mandant sich der monatlich gepoolten Minutenobergrenze nähert, und eine zweite Benachrichtigung, wenn der Mandant 100 % der monatlich gepoolten Obergrenze erreicht hat.

Audiokonferenz

Dial-out-Konferenzminuten werden, wenn nach diesen Nutzungsbestimmungen genutzt, monatlich per Abonnement auf Ebene des Mandanten und der den Nutzern zugewiesenen Ländern zusammengefasst und nicht auf den folgenden Monat übertragen. Diese Minuten können für Dial-out-Gespräche mit bestimmten Ländern („Zone A-Länder“) genutzt werden. Details zu den enthaltenen Minuten und den Zone A-Ländern finden Sie unter <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/complimentary-dial-out-period>. Sobald die Abonnementminuten verbraucht sind, sind Kommunikationsguthaben erforderlich. Dial-out-Gespräche in Länder außerhalb der Zone A und Konferenzgebühren pro Minute erfordern Kommunikationsguthaben. Microsoft behält sich das Recht vor, (i) Dial-In oder inländische Dial-Out-Audiokonferenzen einzuschränken und abzuschalten, um jegliche verbotene Nutzung, Missbrauch bzw. Betrug zu begrenzen und die Serviceleistung aufrechtzuerhalten, und (ii) die zuvor verfügbaren Dial-In-Audiokonferenznummern zu ändern oder aufzuheben.

Rufnummernrückgewinnung durch Microsoft

Falls die von Ihnen erworbene(n) Telefonnummer(n) nicht aktiviert oder die Telefonnummer(n) 90 Tage lang nicht genutzt wurden, kann Microsoft nach eigenem Ermessen und nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden die nicht genutzte(n) Nummer(n) vom Kunden zurückfordern. Wichtiger Hinweis: Dies gilt nicht für Telefonnummern, die Sie an Microsoft übertragen haben.

Anrufe an Mehrwertdienstnummern

Der Anrufdienst ermöglicht keine Anrufe an Telefonnummern, ob 10-stellige Nummern oder Kurzwahlen, durch die dem anrufenden Teilnehmer eine zusätzliche Gebühr durch den angerufenen Teilnehmer (entweder direkt oder indirekt) auferlegt wird (sogenannte Mehrwertdienstnummern oder auch kostenpflichtige Sonderrufnummern). Um sich ausführlicher über das Zulassen von Anrufen an solche Nummern zu informieren, wenden Sie sich bitte an den Microsoft Office 365-Support.

Veröffentlichung von Verzeichniseinträgen

Wenn Sie als Kunde mit einem Abonnement in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Land des Europäischen Wirtschaftsraums einen Eintrag in der Verzeichnisauskunft (einschließlich Telefonbucheintrag) für Ihre Telefonnummer wünschen, kann dies vorgenommen werden. Bitte wenden Sie sich an den Microsoft Office 365-Support unter <https://aka.ms/kxesk4>, um Ihren Antrag auf Veröffentlichung zu stellen.

Zusätzliche länderspezifische Angaben und Nutzungsbedingungen

Wenn die Calling Plan-Lizenz in ... erteilt wird	Telefonische Dienstleistungen werden erbracht von
... Österreich ...	Microsoft Ireland Operations Limited

Österreich

Diensterbringer

Der Dienst wird in Österreich von Microsoft Ireland Operations Limited, mit Geschäftsanschrift in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland, erbracht.

Beschreibung des Dienstes

Der Dienst ermöglicht den Kunden die nahtlose Integration von Anrufunktionen des öffentlichen Telefonnetzes (PSTN) in die Microsoft Teams Unified Communications (UC)-Anwendung, die alle von Microsoft erworben und über Office 365 bereitgestellt werden. Der Dienst verbindet eine feste Anzahl von Minuten pro Monat mit einer Rufnummer eines Nutzers. Ferner beinhaltet der Dienst die Rufnummernübertragung, den Erwerb neuer Rufnummern und die Zuweisung von Rufnummern an Nutzer. Der Dienst umfasst Telekommunikationsfunktionen wie eingehende und ausgehende Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz sowie den Zugang zu Notrufdiensten. Es gibt zwei Arten von Anrufplänen: Anrufplan für Inlandsanrufe sowie Anrufplan für Inlands- und Auslandsanrufe. Beide Pläne werden pro Nutzer und Monat in Rechnung gestellt. Microsoft setzt im Zusammenhang mit Anrufplandiensten keine Maßnahmen zur Kontrolle des Datenverkehrs. Hinweis: Dieser Service steht nur Unternehmen im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes zur Verfügung.

Anruferidentifizierung und -unterdrückung

Die Optionen für die Rufnummernanzeige werden in den Kontoeinstellungen angezeigt und können vom Kunden geändert werden.

Zuverlässigkeit des Dienstes

Der Dienst ist vom Breitband-Internetzugang des Kunden abhängig. Die Breitbandverbindung kann aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle von Microsoft liegen, abbrechen (z.B. Stromausfall). In diesem Fall können die Kunden mithilfe des Dienstes keine Anrufe tätigen.

Notrufe

Mithilfe des Dienstes können sowohl die einheitliche Europäische Notrufnummer 112 als auch alle nationalen öffentlichen Notrufnummern von Nutzern innerhalb Österreichs (d.h. 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147, 0800/133 133) erreicht werden. Es ist zu beachten, dass der Kunde einen jeden Nutzer eines Anrufplans darüber aufzuklären hat, dass Notfalldienste anders als bei den herkömmlichen Telefondiensten funktionieren: (i) Office 365 kennt unter Umständen nicht den tatsächlichen Standort eines Notfalldienst-Anrufers. Dies könnte dazu führen, dass ein Notruf an das falsche Notruf-Callcenter weitergeleitet wird und/oder dass Rettungskräfte an den falschen Standort geschickt werden. (ii) Wenn das Gerät des Nutzers wegen eines leeren Akkus oder eines Stromausfalls nicht mit Strom versorgt wird oder aus irgendeinem Grund nicht auf das Internet zugreifen kann, kann der Nutzer keinen Notruf über einen Anrufplan-Dienst absetzen. (iii) Auch wenn die Anrufplandienste überall auf der Welt genutzt werden können, wo eine Internetverbindung verfügbar ist, sollten Nutzer den Notruf nicht von einem Standort außerhalb ihres Heimatlands anrufen, weil der Anruf wahrscheinlich nicht an das richtige Callcenter an diesem Standort weitergeleitet wird. Der Kunde ist in der Lage, Notrufe zu tätigen, auch wenn die vereinbarten Nutzungsgrenzen überschritten werden.

Kundendienst

Betreffend jegliche Anfragen im Zusammenhang mit Vertrieb, Rechnungen oder sonstigen technischen Belangen können Kunden Microsoft entweder telefonisch während der Geschäftszeiten oder online unter den folgenden Kontaktdaten erreichen:

- Gebührenfreie Telefonnummer: +43 800 080 650
Geschäftszeiten für technische Anfragen: Montag bis Freitag jeweils 8:00 Uhr bis 21:00 Uhr.
Geschäftszeiten für Anfragen zur Abrechnung: Montag bis Freitag jeweils 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- Online: Anfragen an den Kundendienst können im Office 365 Admin Center im Bereich Support unter Neue Serviceanfrage eingereicht werden.

Antworten auf allgemeine Fragen finden sich zudem unter <https://products.office.com/de-at/skype-for-business/online-meetings>.

Entschädigungs- und Erstattungsregelung

Sofern Microsoft entgegen seiner vertraglichen Verpflichtungen dem Kunden den Dienst nicht bereitstellt, richtet sich diesbezügliche Entschädigung bzw. Rückerstattung nach der Volumenlizenzvereinbarung des Kunden.

Abonnementgebühren und Entgelte/Anrufe an Mehrwertdienstnummern

Informationen über Abonnementpläne und Nutzungsgebühren (einschließlich Gebühren für Premium Rate Services und Nummernübersetzungsdienste) finden Sie auf der folgenden Webseite: <https://www.microsoft.com/de-at/microsoft-365/microsoft-teams/voice-calling>. Bitte beachten Sie, dass, um jeglichen Missbrauch zu vermeiden, Anrufe an Mehrwertdienstnummern standardmäßig deaktiviert sind. Um Anrufe an Mehrwertdienstnummern zu aktivieren, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst.

In der folgenden Tabelle steht, wie viel für eine Verbindung zu einer Mehrwertnummer höchstens verrechnet wird:

Bereich	Max. Kosten in Euro pro Anruf oder SMS
118,09x0,0939,939	10.00
0810	0.10
0821	0.20
0931	9.00
090101	0.10
090102	0.20

090103	0.30
090104	0.40
090105	0.50
090106	0.60
090107	0.70
090108	0.80
090109	0.90
090110	1.00
090120	2.00
090130	3.00
090140	4.00
090150	5.00
090160	6.00
090170	7.00
090180	8.00
090190	9.00

Vertragsbedingungen und Konditionen

Die Standardvertragsbedingungen für den Dienst sind in der Volumenlizenzvereinbarung des Kunden enthalten.

Beendigung

Die Bedingungen für die Beendigung und Aussetzung des Dienstes finden Sie in der Volumenlizenzvereinbarung des Kunden.

Fehlerhafte Rechnung

Wird im Rahmen der Abrechnung ein Fehler festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und lässt sich das richtige Entgelt nicht mehr ermitteln, so wird gemäß § 71 TKG 2003 von Microsoft eine Pauschalabgeltung festgesetzt, die sich nach dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des Dienstes durch den Kunden während der letzten drei Abrechnungsperioden bemisst, soweit Microsoft einen Verbrauch in zumindest diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

Beschwerden und Schlichtungsverfahren

Die Kunden können im Falle behaupteter Verletzungen des Österreichischen Telekommunikationsrechts und/oder jeglicher ungelöster Streitfälle bezüglich des Dienstes mit Microsoft Beschwerde bei der Österreichischen Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, www.rtr.at) einlegen. Dieses Schlichtungsverfahren richtet sich, ungeachtet der Zuständigkeit der ordentlichen Zivilgerichte, nach den jeweils anwendbaren Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH. Microsoft ist dazu verpflichtet, an einem solchen Verfahren teilzunehmen.