

Leistungsbeschreibung des Produktes allFON

1 Allgemein

Für alle in Anspruch genommenen Varianten des Produktes gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „allFON“.

Zu den Varianten des Produktes allFON zählen:

- allFON analog
- allFON ISDN

2 Standardleistungen

Das Produkt allFON wird dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an einem bestehenden oder neu zu realisierenden Anschluss überlassen. Grundsätzlich beinhaltet das Produkt einen Telefonanschluss.

Für die Standardleistungen ist der jeweilige Preis der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.1 Eigentum; Überlassung der technischen Geräte

Zur Nutzung des ISDN-Telefonanschlusses wird dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses ein NTBA überlassen.

Dieses technische Gerät verbleibt im Eigentum der HanseNet.

Es wird standardmäßig auf dem Versandweg ausgeliefert. Hat der Kunde während der Bestellung einen Service Techniker beauftragt, wird es vom Service Techniker ausgeliefert.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird das technische Gerät als Paket auf dem Postwege zurückgeliefert. Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen.

2.2 Bereitstellung des Anschlusses

In den Räumen des Kunden wird mittels einer Anschaltteeinrichtung mind. eine Schnittstelle zur Anschaltung von Telefonen zur Verfügung gestellt (TAE für analog bzw. RJ-45 für ISDN).

2.3 Telefonanschluss

Je nach Produktvariante wird eine der folgenden Telefonanschlussvarianten überlassen:

- Analoger Telefonanschluss
Beim analogen Anschluss steht dem Kunden ein Nutzkanal und eine Rufnummer zur Verfügung. Es wird sowohl die Impulswahl als auch die Mehrfrequenzwahl unterstützt.
- ISDN-Mehrgeräteanschluss
Der ISDN-Mehrgeräteanschluss entspricht dem Euro-ISDN-Standard (Protokoll DSS 1). Dabei wird dem Kunden ein Basisanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanälen) angeboten.
Der ISDN-Anschluss hat standardmäßig folgende Leistungsmerkmale:
 - Zwei Nutzkanäle
 - Verwendung von drei Rufnummern standardmäßig

In der Regel werden die vorhandenen Rufnummern des Kunden übernommen (Portierung). Werden weitere Rufnummern benötigt, so werden dem Kunden neue Rufnummern zugewiesen.

Aufgrund entsprechender Vorgaben der Regulierungsbehörde ist es gegebenenfalls notwendig, den Netzbereich und/oder die Rufnummer zu ändern.

2.3.1 Übernahme eines Telefonanschlusses

Bereits existierende Telefonanschlüsse werden standardmäßig übernommen. Neuinstallationen oder Erweiterungen bedürfen der besonderen Vereinbarung.

2.3.2 Telefonverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Telekommunikationsendeinrichtungen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen.

Die Telefonverbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und von Nicht-Sprache-Signalen wie z.B. Telefax und Datenkommunikation.

Die Verbindungen werden im Netz der HanseNet im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Netzdurchlasswahrscheinlichkeit von 98,0% hergestellt.

Zur Herstellung von Verbindungen können andere Netzbetreiber gewählt werden (Call-by-Call bzw. Internet-by-Call). Voraussetzung dafür ist, dass HanseNet einen Vertrag mit dem entsprechenden Anbieter hat. Zurzeit ist kein Call-by-Call Verfahren möglich. Informationen zur Nutzung des Internet-by-Call-Verfahrens zu anderen Providern sind beim jeweiligen Anbieter erhältlich. Die by-Call-Dienste werden vom jeweiligen Anbieter separat berechnet.

2.3.3 Einzelverbindungsnaachweis

Der Einzelverbindungsnaachweis ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltpflichtigen Telefonverbindungen des Kunden.

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

2.3.4 Telefonbucheintrag

Gemäß der bei der Bestellung getroffenen Vereinbarung wird ggf. der Eintrag von Name, Adresse und Telefonnummer des Kunden in ein Telefonverzeichnis veranlasst bzw. ggf. diese Angaben an Auskunftsdienste weitergeleitet. Die Auskunft über Namen und Adresse anhand der Rufnummer (Inverssuche) ist aus Gründen des Kundenschutzes grundsätzlich gesperrt. Die Sperre kann durch einen Anruf in der Kundenbetreuung aufgehoben werden.

2.3.5 Telefondienstmerkmale

Nachfolgend sind die vom Telefonanschluss unterstützten Telefondienstmerkmale beschrieben. Die Zuordnung zu den angebotenen Telefonanschlüssen ist der Übersicht am Ende dieses Dokumentes zu entnehmen.

1. Anklopfen (CW)

Anzeige bzw. Signalisierung weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung. Das Merkmal Anklopfen ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

2. Rückfragen / Makeln

Wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen.

3. Dreierkonferenz (3PTY)

Gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Telefonanschluss.

4. Anrufweiserschaltung (CF)

Es werden verschiedene Arten der Anrufweiserschaltung unterstützt. Generell muss sich vor der Aktivierung der Anrufweiterleitung vergewissert werden, dass der Anschlussinhaber, zu dem der Ruf weitergeleitet wird, mit der Anrufweiserschaltung einverstanden ist.

Der Inhaber eines ISDN-Anschlusses zu dem ein Anruf weitergeleitet wird, bekommt signalisiert, dass es sich um eine weitergeleitete Verbindung handelt. Die Anrufweiserschaltung ist vom Kunden ein- oder ausschaltbar.

4.1 Anrufweiserschaltung ständig (CFU)

Generelle Weiterleitung der unter der Rufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Zielanschluss.

4.2 Anrufweiserschaltung bei Besetzt (CFB)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss besetzt ist.

4.3 Anrufweitschaltung bei keine Antwort (CFNR)

Die Verbindungen werden weitergeleitet, wenn der ursprünglich vom Anrufer gewünschte Anschluss nicht innerhalb eines Zeitraumes von ca. 15 Sekunden entgegen genommen wird.

5. Entgeltanzeige

5.1 Entgeltanzeige während der Verbindung (AOC-D)

Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden während einer Verbindung.

5.2 Entgeltanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)

Anzeige der angefallenen Entgelte am Endgerät des Kunden am Ende einer Verbindung.

6. Übermittlung von Zählimpulsen

Während einer abgehenden Verbindung werden Zählimpulse zur Registriereinrichtung des Kunden unter Zugrundelegung des jeweils gültigen Tarifmodells übermittelt. Dabei entspricht ein Gebührenimpuls einem Wert von 0,06 Euro (brutto).

Aus technischen Gründen entstehen Abweichungen zwischen den zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten und den in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben. Für die Abrechnung sind ausschließlich die in der Vermittlungstechnik erfassten Entgeltangaben maßgeblich.

HanseNet haftet nicht für Schäden, die dem Kunden daraus entstehen, dass er die zum Endgerät des Kunden übermittelten Daten als maßgeblich – z. B. für eine Abrechnung gegenüber Dritten – zugrunde legt.

7. Anzeige der Rufnummer

Die Rufnummer wird bei analogen und bei ISDN-Anschlüssen bei abgehenden Verbindungen generell übermittelt.

Wenn eine ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer gewünscht wird, kann dies bei der Bestellung für den Telefonanschluss vermerkt werden.

Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung besteht für den Kunden die Möglichkeit, diese fallweise zu unterdrücken, sofern dies von seinem Endgerät unterstützt wird.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt generell keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung unabhängig davon, ob der Kunde die Rufnummernunterdrückung aktiviert hat. Eine uneingeschränkte Notrufnummer ist nur dann verfügbar, wenn die zur Verfügung gestellten technischen Geräte mit Strom versorgt werden und an dem vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt werden.

7.1 Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)

Anzeige der Rufnummer des anrufenden Anschlusses, sofern der Anrufer die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt hat.

7.2 Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)

Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer bei abgehenden Verbindungen.

8. Weitere Rufnummern für ISDN-Mehrgeräteanschluss

In der Standardleistung sind drei Mehrfachrufnummern für einen ISDN-Mehrgeräteanschluss enthalten. Die Einrichtung weiterer Rufnummern (bis zu 10 Rufnummern) ist möglich und orientiert sich an der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste.

9. Anschluss Sperre (OCB)

Mit der Anschluss Sperre werden wahlweise abgehende Wahlverbindungen gesperrt. Die Anschluss Sperre wird in zwei Varianten angeboten:

- als feste Anschluss Sperre, die ausschließlich durch HanseNet eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann oder
- als veränderbare Anschluss Sperre, die vom Kunden an seinem Telefonanschluss eingerichtet, aufgehoben oder geändert werden kann.

10. Fangschaltung (MCID)

Feststellung ankommender Telefonverbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste).

2.3.6 Service-Rufnummern

Die Erreichbarkeit von 0900er-Rufnummern ist standardmäßig gesperrt. Über das Kundencenter kann der Kunde diese Sperre aufheben.

2.3.7 Einschränkungen

Standardmäßig stehen dem Kunden nach einem Wechsel zu HanseNet folgende Dienste nicht zur Verfügung:

- Operatordienst der Deutschen Telekom
- Weckdienst der Deutschen Telekom
- T-Net-Box der Deutschen Telekom
- Datenübertragung im D-Kanal Protokoll (X25 ; X31)
- Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften
- Rückruf bei Besetzt
- Call-by-Call

2.4 Internet-Zugang

Allen HanseNet AllFON-Anschlusskunden werden nach der Anmeldung die Zugangsdaten für einen Internet-Zugang genannt.

Über diesen Zugang ist sowohl die Einrichtung einer eigenen e-mail Adresse unter einer von HanseNet gewählten und administrierten Domain wie auch das surfen im World wide web mit bis zu 64 kBit/s möglich.

3 Optionale Leistungen

Die unter der Ziffer 3.1 geregelten optionalen Leistungen werden in Erweiterung oder Änderung zu den oben beschriebenen Standardleistungen der Produktvarianten im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten angeboten.

Die Wahl einer dieser Optionen ist jeweils mit zusätzlichen Gebühren verbunden. Diese können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Die Berechnung erfolgt zzgl. des Preises der Standardleistung.

3.1 Optionen Talk4Free Europa / Talk4Free Deutschland bestCall

Dem Kunden wird die Nutzung der Optionen Talk4Free Europa, Talk4Free Deutschland oder bestCall ermöglicht. Nach Einrichtung einer dieser Optionen werden, abweichend von der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Standardproduktes, bestimmte abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen besonders tarifiert. Die Sprach- und Telefaxverbindungen und die zugehörigen Tarifzonen, die der besonderen Tarifierung unterliegen, können der bei Vertragsabschluss der Option gültigen Preisliste entnommen werden. Soweit der Umfang der besonderen Tarifierung beschränkt ist (z.B. durch ein zeitliches Limit einzelner Länder), sind diese ebenfalls in dieser Preisliste ausgewiesen.

Der besonderen Tarifierung unterliegen ausschließlich Sprach- und Telefaxverbindungen. Verbindungen zu Sonderrufnummern, zu Anschlüssen außerhalb der von der jeweiligen Option umfassten Tarifzonen und in sämtliche Mobilfunknetze sind von der besonderen Tarifierung ausgenommen und werden gesondert berechnet.

Die Optionen Talk4Free Europa, Talk4Free Deutschland und bestCall dürfen ausschließlich für private Zwecke genutzt werden.

Nach Einrichten einer der Optionen sind insbesondere folgende Nutzungen der von der entsprechenden Option umfassten Verbindungen nicht zulässig:

- Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlrufnummern
- Aufbau von sonstigen Datenverbindungen
- Verwendung von Anrufweitschaltungs- oder Rückrufnummern
- Wiederverkauf von Verbindungsleistungen

- Massenkommunikation (z.B. Fax Broadcast, Call Center, Tele-Marketing-Aktionen)
- Sowie die Herstellung vergleichbarer Verbindungen

Bei missbräuchlicher Nutzung ist HanseNet gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt, die entsprechende Option außerordentlich zu kündigen bzw. den Telekommunikationsanschluss zu sperren sowie die Entgelte für die angefallenen Telekommunikationsverbindungen nach der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste zu berechnen.

4 **Zusätzliche Service-Leistungen**

HanseNet erbringt nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- a) Installation der technischen Endgeräte (NTBA) vor Ort durch einen Service Techniker gemäß der gültigen Preisliste.
- b) Weitere Leistungen gemäß der Preisliste für sonstige Dienstleistungen.

5 **Kundenbetreuung**

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch erreichbar.

6 **Entstörung**

Störungen der technischen Einrichtungen werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigt. Es werden insbesondere folgende Leistungen erbracht:

6.1 **Annahme der Störungsmeldung**

Störungsmeldungen werden täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr telefonisch entgegen genommen.

6.2 **Entstörungsfrist**

Störungen, die werktags (montags 8:00 bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden (Standard-Service) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden beseitigt. Die Entstörungsfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr.

Bei Kabelstörungen können die angegebenen Entstörungsfristen nur dann eingehalten werden, wenn ausreichend Leitungen zur Ersatzschaltung zur Verfügung stehen.

Störungen werden innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Soweit die Störung in den Räumlichkeiten des Kunden lokalisiert wurde, ist der Kunde zur Gewährung eines uneingeschränkten Zuganges verpflichtet. Kommt der Kunde dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, so ist HanseNet insoweit nicht zur Beseitigung der Störung verpflichtet.

Durch die Verletzung der Mitwirkungspflicht entstandene Kosten, z. B. die Kosten einer vergeblichen Anfahrt zum Kunden, sind vom Kunden zu erstatten.

6.3 **Support bei Installations- und Konfigurationsproblemen**

Installation und Konfiguration der Zugangssoftware gehören nicht zum Leistungsumfang.

Für die Unterstützung bei Fragen zu Installation und Konfiguration, die im Zusammenhang mit der zur Verfügung gestellten Zugangssoftware auftreten, wird dem Kunden jedoch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten telefonischer Internet-Support angeboten.

6.4 **Terminvereinbarung**

Wird der Besuch eines Service Technikers (gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste) erforderlich oder gewünscht, so wird ein Termin vereinbart.

7 **Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung für das Produkt erfolgt gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste des Produktes.

Sie erfolgt standardmäßig einmal im Monat.

HanseNet Telekommunikation GmbH

Stand: 15. Mai 2007

Übersicht der zusätzlichen Leistungen

Nr.	Leistung	Analoger Anschluss	ISDN- Mehrgeräte-Anschluss)
1	Anklopfen (CW)	S	S
2	Rückfragen / Makeln	S	S
3	Dreierkonferenz (3PTY)	S	S
4.1	Anrufweitschaltung ständig (CFU)	S	S
4.2	Anrufweitschaltung bei Besetzt (CFB)	S	S
4.3	Anrufweitschaltung bei keine Antwort (CFNR)	S	S
5.1	Gebührenanzeige während der Verbindung (AOC-D)	-	S
5.2	Gebührenanzeige am Ende der Verbindung (AOC-E)	-	O
6	Übermittlung von Zählimpulsen	S	-
7.1	Anzeige der A-Rufnummer beim B-Teilnehmer (CLIP)	S	S
7.2	Unterdrückung der Rufnummernübermittlung des A-Teilnehmers (CLIR)	O	S
8	Weitere Rufnummern für den Mehrgeräteanschluss	-	O
9	Anschlussperre (OCB)	O	O
10	Fangschtaltung (MCID)	O	O

S = Standardleistung: Standardleistungen sind kostenlos in den jeweiligen Telefonanschlussvarianten enthalten. Gegebenenfalls sind die Einstellungen von Kunden am Endgerät vorzunehmen.

O = Optionale Leistung: Optionale Leistungen können zusätzlich für die jeweilige Telefonanschlussvariante erworben werden. Für diesen Fall müssen gesonderte Vereinbarungen getroffen werden. Die Entgelte sind den entsprechenden Preislisten zu entnehmen

- = Leistung wird für entsprechende Anschlussart nicht angeboten