

Besondere Geschäftsbedingungen telegra Connect der telegra GmbH

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die telegra GmbH (telegra) und der Kunde.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), diesen produktspezifischen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB), vereinbarten Preislisten sowie aus ggf. getroffenen Regelungen in einer Leistungsbeschreibung und Servicelevel Agreements (SLA). Diese produktspezifischen BGB ergänzen die AGB und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt alle bei Vertragsschluss geltenden Vorschriften zum Produkt telegra Connect mit der Auftragserteilung ausdrücklich an.

2.2 Das Produkt telegra Connect gehört zur Produktgruppe telegra FON PRO, die aus folgenden, bedarfsgerecht kombinierbaren (Einzel)Produkten besteht:

- a. telegra Centrex - Telefonanlage in der Cloud, Endgeräte
- b. telegra Access - Anbindung des Standorts des Kunden über die Produkte telegra DSLAccess, telegra LeasedLineAccess und telegra VPNAccess
- c. telegra Connect - Zugang zum öffentlichen Telefonnetz über Ortsnetzzrufnummer.

2.3 Diese BGB regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Bereitstellung eines Netzzugangs zum öffentlichen Telefonnetz über Ortsnetzzrufnummern. Nicht Gegenstand dieser BGB ist die Zuführung und Terminierung (Telefonie) von Anrufen.

3 Zustandekommen des Vertrages

3.1 Der Vertrag kommt mit Bestätigung des Auftrags des Kunden durch telegra, spätestens mit Bereitstellung der Leistung, d.h. mit der Zurverfügungstellung der Rufnummer/dem Zugang zum öffentlichen Telefonnetz zustande. Der Kunde ist vier Wochen an seinen Auftrag gebunden. telegra bleibt in der Annahme des Auftrags frei.

3.2 telegra ist berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung einer Sicherheit abhängig zu machen. Dies gilt

auch nach Vertragsschluss, wenn sich der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug befindet.

4 Leistungen der telegra

4.1 telegra stellt dem Kunden mit dem Produkt telegra Connect im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Netzzugang bereit, d.h. die Funktionalität über das öffentliche Telefonnetz kommende und gehende Verbindungen mit anderen Teilnehmern über Ortsnetzzrufnummern aufgebaut zu bekommen. Die Durchlasswahrscheinlichkeit für vorbenannte Verbindungen liegt bei 97,5% im Jahresmittel.

4.2 Voraussetzung für die Nutzung des Produkts telegra Connect ist das Bestehen eines Vertrages über das Produkt telegra Centrex sowie ein Nutzungsrecht des Kunden an einer Ortsnetzzrufnummer (abgeleitete Zuteilung).

4.3 Rufnummer / Portierung

Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Ortsnetzzrufnummer verfügt oder er die ihm von einem anderen Netzbetreiber zur Nutzung überlassene Ortsnetzzrufnummer nicht beibehalten möchte, stellt telegra ihm eine solche zur Nutzung zur Verfügung. Im Falle eines Diensteanbieterwechsels ermöglicht telegra dem Kunden die Beibehaltung der Rufnummer (Portierung) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Für die Portierungsleistung zu einem anderen Diensteanbieter behält sich telegra die Erhebung einer Bearbeitungsgebühr je Rufnummer vor.

4.4 Anzeige der Rufnummer

Der virtuelle Netzzugang des Kunden wird so eingerichtet, dass die Rufnummer des anrufenden Kunden standardmäßig beim Angerufenen angezeigt wird. telegra bietet dem Kunden aber die Möglichkeit, die Übermittlung seiner Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise zu unterdrücken, sofern das Endgerät des Kunden dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Bei Beauftragung des Produkts telegra Centrex ist eine Unterdrückung über das Endgerät und/oder das Serviceportal telegra Control möglich.

4.5 Eintragung in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Antrag des Kunden leitet telegra im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes den Kundendatensatz mit Rufnummer, Name bzw. Firmenname und Anschrift des Kunden an die Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH zwecks Eintragung in öffentliche gedruckte und/oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung telefonischer Auskünfte weiter (Standardein-

trag). Der Standardeintrag ist für den Kunden kostenfrei. Weitergehende Einträge können kostenpflichtig veranlasst werden. Die Daten werden an Dritte, die ebenfalls öffentliche Telekommunikationsverzeichnisse herausgeben oder eine Telefonauskunft betreiben, weitergegeben.

4.6 Telefonauskunft und Inversssuche

In öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen eingetragene Kundendaten dürfen von telegra oder einem Dritten, z. B. im Rahmen einer Telefonauskunft, beauskunftet werden. Die Rufnummer des Kunden ist für die Inversssuche (Telefonauskunft über die in öffentlichen Verzeichnissen eingetragenen Namens- und / oder Adressdaten des Kunden bei Nennung der Rufnummer) freigegeben, solange der Kunde einer solchen nicht widerspricht. Ein Widerspruch des Kunden ist jederzeit möglich.

4.7 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

telegra speichert Verkehrsdaten zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß der gesetzlichen Vorschriften bis zu maximal sechs Monaten. Auf Verlangen des Kunden werden die Verkehrsdaten unter Kürzung der Zielrufnummer um die letzten drei Ziffern bis zu 6 Monate nach Entstehung der Verbindung gespeichert oder mit der Abrechnung vollständig gelöscht. telegra ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem eine Speicherung der Verkehrsdaten erfolgt. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung oder auf Kundenwunsch gelöscht (z. B. verkürzte Speicherung oder vollständige Löschung), trifft telegra keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Verlangt der Kunde eine Übersicht der entgeltspflichtigen Verbindungen in Form eines EVN, wird er Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hinweisen und, sofern erforderlich, den Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligen. Bei der Abrechnung von Flatrate-Tarifen werden die Verbindungen nicht im EVN aufgeführt, da der EVN nur dem Nachweis einzelner Berechneter Verbindungen dient.

5 Kein Zugang zum Offline Billing

Die Anwahl von im Offline-Billing-Verfahren abgerechneten Servicernummern (z.B. 0900) vom (Teilnehmer) Anschluss der telegra wird ohne gesonderte Vereinbarung nicht unterstützt. Gleiches gilt für Call by Call. Die Herstellung von Verbindungen zu Einwahlnummern, z. B. für den Zugang zum Internet oder für das Aufladen von Frankiermaschinen oder zu anderen Daten orientierten Diensten ist ausgeschlossen. Dienste, die vom Anschluss der telegra

verfügbar sind, sind im jeweils aktuellen Angebot bzw. der Preisliste für telegra VoiceCall enthalten.

6 Einschränkung des Notrufs bei technisch neuen öffentlich zugänglichen Telefondiensten

6.1 Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich.

6.2 Die Notrufabfrage stelle kann anhand der übermittelten Rufnummer des Anrufers den Standort des Anrufers jedoch nicht ermitteln. Eine Soforthilfe beim Röchelruf kann insofern nicht gewährleistet werden.

6.3 Notrufverbindungen unter 110 und 112 werden ausschließlich zu der Notrufabfrage stelle hergestellt, die dem vom Kunden festgelegten üblichen Standort des Endgeräts, örtlich zugeordnet ist. Der übliche Standort eines Endgeräts bestimmt sich nach dem festgelegten Notrufstandort für die (Telefon)Nebenstelle, über die mit dem Endgerät telefoniert wird.

6.4 Der Notrufstandort der Nebenstelle ist vom Kunden vor der Freischaltung der Nebenstelle über ein auf der Weboberfläche von telegra FON PRO generiertes Formular bei der Zuordnung des Endgeräts zu einer Nebenstelle (Standortauswahl) festzulegen. Für die Änderung eines bereits einmal als Notrufstandort festgelegten Standorts gilt dies entsprechend.

6.5 Bei Nutzung eines Endgeräts an einer anderen Nebenstelle (nomadische Nutzung) ist eine Erreichbarkeit der örtlich zuständigen Notrufabfrage stelle nicht gewährleistet.

6.6 Der Kunde wird Mitbenutzer und Mitarbeiter auf diese Einschränkungen beim Notruf ausdrücklich hinweisen. Ferner wird er die Notrufstandorte regelmäßig anhand der im Serviceportal monatlich zur Verfügung gestellten PDF-Notrufübersicht überprüfen und evtl. Abweichungen oder Änderung unverzüglich mitzuteilen.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuell geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, insbesondere im Zusammenhang mit der Rufnummernnutzung einzuhalten.

7.2 Der Kunde wird die Leistungen des Produkts telegra Connect nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere

- a. keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen übersenden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme.
- b. keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel (§ 238 Strafgesetzbuch (StGB)) vornehmen.
- c. keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigem Inhalt übermitteln oder in das Internet einstellen oder hierauf hinweisen. Dazu zählen insbesondere, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne von § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von telegra zu schädigen. Die Bestimmungen des Jugendmedienschutzstaatsvertrages und des Jugendchutzgesetzes sind zu beachten.
- d. die Leistungen nur zum Aufbau selbst gewählter Verbindungen nutzen.
- e. keine Verbindungen herstellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.
- f. keine gewerbliche Weiterleitung von Verbindungen vornehmen oder Zusammenschaltungsleistungen erbringen.

7.3 Der Kunde ist ferner verpflichtet, telegra bei der Beauftragung wahrheitsgemäße Angaben über das zu erwartende Verkehrsvolumen, die Verkehrsart und die Verkehrsverteilung (Forecast) als Geschäftsgrundlage für den auf dieser Basis abzuschließenden Vertrag zu überlassen und diese ggf. in der Folgezeit wahrheitsgemäß zu aktualisieren. Aktionen, in denen zu erwarten ist, dass das Anrufvolumen das der Prognose überschreitet, sind bis spätestens zwei Wochen vor der Aktion mit telegra abzustimmen und von telegra schriftlich bestätigen zu lassen. Ein unerwartet hohes Anrufaufkommen kann von telegra nur gewährleistet werden, wenn dies zuvor entsprechend abgestimmt und schriftlich bestätigt wurde. In allen anderen Fällen übernimmt telegra keine Gewähr dafür, dass alle seitens der Zusammenschaltungspartner zugeführten Anrufe von der Plattform (IVR) angenommen werden können.

7.4 Der Kunde hat bis zur Inbetriebnahme des Netzzugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetz durch telegra den Teilnehmernetzanschluss seines bisherigen Anbieters auf eigene Kosten aufrechtzuerhalten.

7.5 Der Kunde wird den vollständigen Rufnummernblock der berechtigten Nebenstellen sowie jede diesbezügliche Änderung unverzüglich anzeigen.

7.6 Die Verantwortung für Inhalte, zu denen telegra den Zugang vermittelt bzw. deren Erbringung sie ermöglicht, trägt ausschließlich der Kunde.

7.7 telegra behält sich im Interesse des Kunden, anderer Kunden und Dritter zum Schutz vor Missbrauch oder aus Gründen des Verbraucherschutzes vor, einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen, Zielländer oder A-Teilnehmerrufnummern zu sperren. Eine Aufstellung über alle entsprechenden Sperren oder Beschränkungen, soweit diese eingerichtet sind, stellt telegra auf Nachfrage zur Verfügung.

7.8 Der Kunde hat telegra von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Leistungen von telegra durch den Kunden beruhen oder mit dessen Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts verbunden sind. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder muss er dies erkennen, ist er verpflichtet, telegra hierüber unverzüglich zu unterrichten.

8 Verbot der Überlassung an Dritte

Die von telegra zur Verfügung gestellten Leistungen dürfen vom Kunden ohne Zustimmung von telegra nicht zu gewerblichen Zwecken an Dritte zur Nutzung überlassen werden.

9 Sperrung des Zugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetzes

9.1 telegra ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung (Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz) durch den Kunden ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung),

- a. wenn der Kunde für die Produkte der Produktgruppe telegra FON PRO nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von insgesamt mindestens 75 Euro in Verzug ist;
- b. sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird oder
- c. wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steige-

zung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von telegra in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

9.2 Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden wird ihm die Sperre mit einer Frist von mindestens zwei Wochen unter gleichzeitiger Mahnung und Hinweis auf die Möglichkeit des Rechtsschutzes vor ordentlichen Gerichten schriftlich angekündigt. Der Kunde bleibt auch nach der Sperre verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

9.3 Der Kunde trägt die Kosten der Sperrung des Anschlusses und gegebenenfalls für den Wiederanschluss.

10 Laufzeit des Vertrages und Kündigung

10.1 Der Vertrag über das Produkt telegra Connect wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

10.2 Soweit keine abweichenden Vereinbarungen bestehen, kann die sog. Amtsleitung (Zugang zum Öffentlichen Telefonnetz über Ortsnetzzufnummer) mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Alle Übrigen Leistungen (z.B. Kanäle) sind ohne Einhaltung einer Frist zum Monatsende schriftlich kündbar.

10.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von dieser Regelung unberührt. telegra ist zur Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere berechtigt, wenn der Kunde

- a. Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch nimmt oder bei der Benutzung gegen Strafvorschriften verstößt.
- b. mit der Zahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte für zwei aufeinander folgende Monate oder in einem längeren Zeitraum in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Preis für zwei Monate erreicht, in Verzug ist.
- c. den Standort vorzeitig aufgibt und die Leistungen dauerhaft nicht mehr in Anspruch nimmt (z.B. wegen Umzugs).

11 Sonstige Informationen

11.1 Anbieterwechsel / Rufnummernportierung

Damit die Rufnummernportierung termingerecht erfolgt und die Leistung beim Anbieterwechsel nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen folgende Voraussetzungen vom Kunden erfüllt werden:

- a. Die Verträge der Produktgruppe telegra FON PRO zum betroffenen Standort müssen fristgerecht zum Ende der Vertragslaufzeit (= gewünschter Wechseltermin) schriftlich gegenüber der telegra gekündigt werden. Hierbei sind die unterschiedlichen Vertragslaufzeiten (insbesondere evtl. Mindestvertragslaufzeiten) vom Kunden zu beachten.
- b. Sofern die Kündigung über den aufnehmenden Anbieter mittels Portierungsauftrages erfolgt, muss der Portierungsauftrag im Kundenbereich vollständig ausgefüllt innerhalb der Kündigungsfrist bei der telegra eingegangen sein. Die Wahrung der Kündigungsfrist obliegt auch insoweit dem Kunden.
- c. telegra muss der im Kundenbereich vollständig ausgefüllte Portierungsauftrag mindestens sieben Werktage (montags-freitags) vor Vertragsende vom aufnehmenden Anbieter übermittelt, zugehen. Damit der aufnehmende Anbieter diese Frist einhalten kann, muss Kunde dem aufnehmenden Anbieter den im Kundenbereich vollständig ausgefüllten Portierungsauftrag rechtzeitig unter Berücksichtigung dessen Bearbeitungsfristen zukommen lassen.

11.2 Schlichtungsverfahren

Der Kunde kann im Streit mit telegra darüber, ob telegra eine in den §§ 43a, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber erfüllt hat, bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Anträge an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur können elektronisch im Online-Verfahren oder schriftlich per Brief oder Telefax gestellt werden. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesnetzagentur oder unter <http://www.bundesnetzagentur.de> erhältlich.

12 Schlussbestimmungen

Sollten eine oder mehrere der in diesen BGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordenen Bedingungen durch ihnen im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingungen zu ersetzen.