

Besondere Geschäftsbedingungen telegra VoiceCall der telegra GmbH

1 Vertragspartner

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

2 Vertragsgegenstand

2.1 Nachfolgende Besondere Geschäftsbedingungen (BGB) regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) das zwischen der telegra und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis zur Terminierung von Anrufen. Diese Vorschriften ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der telegra und gelten bei sich widersprechenden Regelungen vorrangig. Der Kunde erkennt die bei Vertragsschluss geltenden AGB und BGB mit der Auftragserteilung des Produkts telegra VoiceCall ausdrücklich an.

2.2 Gegenstand der BGB ist die Leistung telegra VoiceCall National und International, d.h. die Terminierung von Sprachverkehr (Verbindungen) des Kunden zu Zielen in öffentlichen nationalen und ausländischen Fest- und Mobilfunknetzen.

3 Zustandekommen des Vertrages

telegra VoiceCall wird von Kunden regelmäßig in Kombination mit anderen Leistungen (telegra ACD, telegra FON PRO, telegra LocalCall etc.) in Anspruch genommen und im Rahmen der diesbezüglichen Beauftragung mit beauftragt. Der Vertrag kommt dennoch erst mit gesonderter schriftlicher Bestätigung des VoiceCall Auftrags des Kunden durch telegra, spätestens aber mit erstmaliger Erbringung der Terminierungsleistung durch telegra zustande.

4 Leistungen der telegra

4.1 Die Leistung der telegra erfolgt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie der jeweiligen gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften und des nationalen und grenzüberschreitenden Zusammenschaltungsregimes.

4.2 Die Leistung beinhaltet die Terminierung von ein- und ausgehenden Anrufen zu vom Kunden vorgegebenen Zielen in nationalen und ausländischen Fest- und Mobil-

funknetzen über Telekommunikationsnetze Dritter.

4.3 Die Leistung setzt sich zusammen aus dem Verbindungsaufbau über den Signalisierungskanal und dem Durchschalten und Halten des Nutzkanals bis zum jeweiligen Zielanschluss, bei dem es sich um eine physikalische Rufnummer oder ein IP-Ziel handeln kann.

5 Geltende Preise

5.1 Die Preise für die Leistung telegra VoiceCall National, d.h. die Terminierung in nationale Fest- und Mobilfunknetze, richten sich nach den zwischen telegra und dem Kunden jeweils vereinbarten Preisen.

5.2 Die Preise für die Leistung telegra VoiceCall International, d.h. die Terminierung in ausländische Fest- und Mobilfunknetze, richten sich, soweit keine kundenindividuelle Preisvereinbarung besteht, nach den im Zeitpunkt der Leistung tagesaktuell im Intranet über das Serviceportal telegra Control veröffentlichten Standardpreisen. Der Kunde ist verpflichtet, sich hierüber selbständig informiert zu halten. Die Preise verstehen sich als Nettopreise, zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.

5.3 Die Abrechnung der Leistung gegenüber dem Kunden erfolgt in allen Fällen in EURO. Sofern Einzahlungen über ein ausländisches Konto erfolgen, trägt der Kunde alle daraus resultierenden Bankgebühren und -spesen.

6 Preisänderungen

6.1 Änderung der Preise telegra VoiceCall National
Für die Änderung von Terminierungspreisen auf nationale Ziele gelten die allgemeinen Vorschriften in den AGB.

6.2 Änderung der Standardpreise telegra VoiceCall International

Abweichend von den Vorschriften in den AGB ist telegra angesichts der sich im Vorleistungsverhältnis auch kurzfristig und untermonatlich ergebenden Preisanpassungen für die hier betroffenen Leistungen ausnahmsweise berechtigt, die Standardpreise für die Terminierung ins Ausland jederzeit ohne Einhaltung einer Frist für die Zukunft zu ändern. Eine gesonderte schriftliche Mitteilung über erfolgte Preisänderungen findet nicht statt. Es obliegt dem Kunden, sich über die im Zeitpunkt der Terminierung geltenden Preise über das Serviceportal telegra Control im Intranet informiert zu halten.

6.3 Änderung der kundenindividuell vereinbarten Preise telegra VoiceCall International

Angesichts der unter Ziffer 6.2 dargestellten Problematik ist telegra abweichend von den AGB ausnahmsweise auch berechtigt, kundenindividuell vereinbarte Preise für die Terminierungsleistung auf ausländische Ziele jederzeit, ohne Einhaltung einer gesonderten Frist für die Zukunft anzupassen. Dem Kunden werden die neuen Preise für die vereinbarten speziellen Destinationen aber mindestens sieben Tage vorher zur Kenntnis gegeben. Wird vom Anschluss des Kunden nach Erhalt der neuen Preise die Leistung Terminierung bzw. VoiceCall International in Anspruch genommen, gilt dies als Zustimmung des Kunden. Hierauf wird der Kunde bei der Mitteilung der neuen Preise ausdrücklich hingewiesen.

7 Auswahl des Terminierungscarriers und Gewährleistung

telegra übernimmt aufgrund der nach wie vor bestehenden Unwägbarkeiten im grenzüberschreitenden Telefonverkehr mit verschiedenen beteiligten Netzbetreibern keine Gewähr für die uneingeschränkte dauerhafte Erreichbarkeit einzelner ausländischer Ziele bzw. einzelner Länder insgesamt. Die Entscheidung über welchen Carrier terminiert wird, trifft telegra im Rahmen ihres Geschäftsbetriebs allein. Dem Kunden steht gegenüber telegra kein Recht auf die Nutzung bestimmter Carrier zum Zwecke der Terminierung zu, es sei denn die Nutzung bestimmter Carrier wurde zwischen den Parteien zuvor ausdrücklich vereinbart.

8 Pflichten des Kunden

8.1 Der Kunde verpflichtet sich, die der telegra zustehenden Entgelte aus dem Vertragsverhältnis mit Fälligkeit zu zahlen.

8.2 Ferner wird er die jeweils aktuell geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, insbesondere im Zusammenhang mit der Rufnummernnutzung einhalten.

8.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen des Produkts telegra VoiceCall nicht missbräuchlich zu nutzen. Er wird 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 Jugendschutzgesetzes 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.

8.4 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. Eine Verarbeitung eines unerwartet hohen Anrufaufkommens 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.

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

8.6 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.

8.7 telegra ist unabhängig von der Regelung des § 450 TKG berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten sowie bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung dieser BGB die jeweiligen Leistungen auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall weiterhin verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.

8.8 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 telegra VoiceCall verbunden sind. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder muss er dies erkennen, ist er verpflichtet, telegra hierüber unverzüglich zu unterrichten.

9 Verbot der Überlassung an Dritte

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

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, vereinbarte Entgelte für die Terminierung auch dann zu zahlen, wenn sie durch befugte oder unbefugte Benutzung Dritter entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Die Nutzung hat er insbesondere dann zu vertreten, wenn sich ein Dritter befugt oder unbefugt über die ihm überlassenen Zugangsdaten Zugang zur Telefonieleistung der telegra verschafft und die Entgelte verursacht hat (missbräuchliche Nutzung der Autorisierungsdaten). Gleiches gilt, wenn die Entgelte von unbefugten Dritten (z. B. Hackern) über die im ausschließlichen Verantwortungsbereich des Kunden liegende Netzinfrastruktur (LAN) verursacht wurden.

10 Sperrung des Zugangs zum öffentlichen Telekommunikationsnetzes

10.1 telegra ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Terminierungsleistung durch den Kunden ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung),

- a. wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen gegenüber telegra 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 Steigerung 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.

10.2 Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden wird ihm die Sperrung 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 Sperrung verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

11 Laufzeit des Vertrages und Kündigung

11.1 Der Vertrag telegra VoiceCall wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

11.2 Soweit keine abweichenden Vereinbarungen bestehen, können beide Vertragspartner das Vertragsverhältnis zum Produkt telegra VoiceCall unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Monatsende kündigen.

11.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt von dieser Regelung unberührt. telegra ist insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wenn der Kunde Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch nimmt (auch bei einem Verstoß gegen Ziffer 8.3) oder bei der Benutzung gegen Strafvorschriften verstößt.

11.4 telegra ist ferner berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde 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.

11.5 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

12 Schlussbestimmungen

12.1 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.

12.2 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.