

# Digital Telefon Business für Home & Office

## Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Mai 2019

**T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99

1030 Wien

## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Einleitung .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. Entgelte Digital Telefon Business für Home &amp; Office .....</b>              | <b>4</b>  |
| 2.1. Monatliche Entgelte UPC Digital Telefon für Home & Office .....                 | 4         |
| 2.2. Verbindungsentgelte .....   | 4         |
| 2.2.1. Zonen .....   | 4         |
| 2.2.2. Zeitfenster .....   | 7         |
| 2.2.3. Verbindungsdauer .....  | 7         |
| 2.2.4. Verbindungsentgelte/Tarifübersicht .....                                      | 7         |
| 2.3. Entgelte für Zusatzleistungen .....   | 9         |
| 2.3.1. Allgemeine Dienste .....  | 9         |
| 2.3.2. Anschlussbezogene Dienste .....   | 9         |
| 2.3.3. Rechnungsbezogene Dienste .....   | 10        |
| 2.3.4. Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber .....             | 10        |
| <b>3. Leistungsbeschreibung Digital Telefon Business für Home &amp; Office .....</b> | <b>11</b> |
| 3.1. Grundleistung Digital Telefon Business für Home & Office .....                  | 11        |
| 3.1.1. Einzelanschluss .....   | 11        |
| 3.1.2. Voraussetzungen für den Einzelanschluss .....                                 | 11        |
| 3.1.3. Installation .....  | 12        |
| 3.2. Zusatzleistungen .....  | 14        |
| 3.2.1. Rufnummern .....  | 14        |
| 3.2.2. Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch .....                                       | 15        |
| 3.3. Mindestvertragsbindung .....  | 16        |

|  |    |
|--|----|
| 3.4. Anschlussbezogene Dienste .....           | 16 |
| 3.4.1. Anschlussbezogene Standarddienste ..... | 16 |
| 3.4.2. Anschlussbezogene Zusatzdienste.....    | 18 |
| 4. Endgeräte .....                             | 19 |
| 5. Netzabschlusspunkt .....                    | 19 |
| 6. Standardinstallation/ Konfiguration .....   | 19 |
| 7. Servicemanagement .....                     | 20 |
| 8. Qualität .....                              | 20 |
| 9. Anhang.....                                 | 21 |

## 1. Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Telefonie Standalone-Produkt auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für für FIT-Produkte für Unternehmer** (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://www.magenta.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser **Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen** (im Folgenden kurz: "Leistungsbeschreibung") **"Digital Telefon Business für Home & Office"**.

Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden über TMA Kabelanschlüsse realisiert.

## 2. Entgelte Digital Telefon Business für Home & Office

### 2.1. Monatliche Entgelte UPC Digital Telefon für Home & Office

Die monatlichen Entgelte für UPC Digital Telefon für Home & Office sind im monatlichen Home & Office Paket Entgelt bereits inkludiert. Alle nutzungsabhängigen Entgelte und Tarife für das gegenständliche Telefoneservice, entnehmen Sie bitte Punkt 2.2 dieser Leistungsbeschreibung.

### 2.2. Verbindungsentgelte

Im Selbstwählverkehr werden abgehende Verbindungen dem anrufenden Anschluss verrechnet.

Die Höhe des Verbindungsentgeltes ist von der Zone, dem Zeitfenster (Tageszeit und Wochentag) sowie der Verbindungsdauer abhängig.

Die Zone ergibt sich aus der Zonenzuordnung oder ist von der Art des in Anspruch genommenen Kommunikationsdienstes abhängig. Die Höhe des Verbindungsentgeltes wird, wenn nicht anders angegeben, mit Taktung 60/30 berechnet (pro Verbindung wird die erste Minute voll, darüber hinaus wird in 30-Sekunden- Intervallen verrechnet). Bei Verbindungen zu Telefonauskunftsdiensten und zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten erfolgt die Berechnung des Verbindungsentgeltes mit Taktung 60/1 (pro Verbindung wird die erste Minute voll, darüber hinaus wird sekundengenau verrechnet).

Die Verbindungsentgelte sind der Tarifübersicht unter Punkt 2.3.4 zu entnehmen.

#### 2.2.1. Zonen

##### 2.2.1.1 Netzzintern

Die Zone Netzzintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von UPC und TMA, die Anschlüssen folgender Gesellschaften zugeordnet sind:

- UPC Telekabel Wien GmbH
- UPC Telekabel-Fernsehtz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.
- T-Mobile Austria GmbH\*

\*Mit Anschlüssen der T-Mobile Austria GmbH sind jene Anschlüsse gemeint, die bis zum 30.9.2018 technisch im festen Netz der ehemaligen UPC angeschaltet waren bzw. ab 1.10.2018 technisch im festen Netz der ehemaligen UPC angeschaltet werden. Nicht gemeint sind somit Anschlüsse, die im festen Netz der T-Mobile Austria GmbH, charakterisiert durch den Status vom 30.9.2018, angeschaltet sind. Durch die Verschmelzung von UPC mit TMA wird an der bisherigen Definition von netzintern bezüglich des Umfangs der Zone „netzintern“ nichts verändert.

Die Zone Netzzintern umfasst auch mobile Rufnummern, die der ehemaligen UPC Austria Services GmbH zugewiesen waren und auf T-Mobile Austria GmbH übergegangen sind (0678 10xxxx, 0678 11xxxx, 0678 12xxxx, 0678 13xxxx, 0678 14xxxx; ausgenommen exportierte Rufnummern) und mobile Rufnummern, die bis zum 30.09.2018 in das mobile Netz der UPC Austria Services GmbH importiert worden sind bzw. ab dem 1.10.2018 in das mobile Netz der T-Mobile Austria GmbH importiert werden, das bis dahin technisch das mobile Netz der UPC Austria Services GmbH war. Durch die Verschmelzung von UPC mit T-Mobile soll an der bisherigen Definition von netzintern bezüglich des Umfangs der Zone „netzintern“ nichts verändert werden.).

#### **2.2.1.2 Inland**

Die Zone Inland umfasst alle nationalen geografischen Rufnummern, die nicht netzintern sind.

#### **2.2.1.3 Mobil**

Die Zone Mobil umfasst alle mobilen Rufnummern in Österreich.

#### **2.2.1.4 Notrufdienste**

Verbindungen zu Kurzrufnummern zu Notrufdiensten (112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144,147) sind entgeltfrei.

#### **2.2.1.5 Harmonisierte Dienste von sozialem Wert**

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist ein Dienst, der potenziell Besuchern aus anderen Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden. Verbindungen zu öffentlichen Kurzrufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116xxx) sind entgeltfrei.

#### **2.2.1.6 Telefonauskunftsdienste**

Verbindungen zu Auskunftsnummern (öffentliche Kurzrufnummern für Telefonauskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch TMA verrechnet.

#### **2.2.1.7 Private Netze**

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

#### **2.2.1.8 Online**

Online umfasst Einwahl-Modemverbindungen zu Internet Service Providern mit einer Zugangsnummer im Format 0718 91xxxx innerhalb eines Radius von 50 km des Ortsnetzes des jeweiligen Rufenden.

#### **2.2.1.9 Personenbezogene Dienste**

Unter personenbezogenen Diensten (Bereichskennzahlen 0710, 0711, 0730 und 0740) werden Dienste verstanden, welche die Kommunikation zu Teilnehmern unabhängig vom Ort, dem Endgerät, der Übertragungsart (leitungsgelassen oder Funk) und/oder der gewählten Technologie gestatten.

#### **2.2.1.10 Standortunabhängige Festnetznummern**

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

#### **2.2.1.11 Konvergente Dienste**

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung neben der Rufnummer selbst auch jene Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

#### **2.2.1.12 Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze**

Für Verbindungen zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 0804, 0810, 0820, 0821) gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Bei einem eventtarifierten Dienst (0821) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

#### **2.2.1.13 Frei kalkulierbare Mehrwertdienste**

Für Verbindungen zu Bereichen für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Bereichskennzahlen 090x, 093x) gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Bei einem eventtarifierten Dienst (0901, 0931) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

#### **2.2.1.14 International**

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist in der internationalen Zonenübersicht in Anhang ersichtlich.

Anrufe zu Mobildestinationen der internationalen Zonen werden zu gesonderten Entgelten verrechnet. In diesen Mobildestinationen können auch ausländische Dienstenummern enthalten sein.

### 2.2.1.15 Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen

Für Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

## 2.2.2. Zeitfenster

### 2.2.2.1 Geschäftszeit

Montag bis Freitag (werktags) von 8:00 bis 18:00 Uhr

### 2.2.2.2 Freizeit

Montag bis Freitag (werktags) von 0:00 bis 8:00 Uhr und von 18:00 bis 24:00 Uhr

Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

## 2.2.3. Verbindungsdauer

Die Berechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit dem Melden des gerufenen Anschlusses und endet nach Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse. Bei Verbindungen in Netze, die die Rückauslösung nicht unterstützen, ist die Trennung der Verbindung durch den Anrufer notwendig.

## 2.2.4. Verbindungsentgelte/Tarifübersicht

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer (USt.) angeführt.

| Verbindungsentgelte pro Minute für Verbindungen pro Zone   | Geschäftszeit | Freizeit    |
|--|---------------|-------------|
| <b>Inland</b>  |               |             |
| Netziintern  | € 0,00        | € 0,00      |
| Inland   | € 0,038       | € 0,010     |
| Mobil: 0650  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0664  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0676  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0678  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0680  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0681  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0688  | € 0,166       | € 0,166     |
| Mobil: 0699  | € 0,166       | € 0,166     |
|  |               |             |
| <b>Diensterufnummern</b>                                   |               |             |
| Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147 | entgeltfrei   | entgeltfrei |
| Besondere Dienste: 120, 123, 130, 148 4x, 145 5, 145 0     | € 0,038       | € 0,010     |
| Telefonstörungsannahmestellen: 111xx                       | € 0,038       | € 0,010     |
| Harmonisierte Dienste von sozialem Wert: 116xxx            | entgeltfrei   | entgeltfrei |
| Telefonauskunftsdienste: 118xx                             | variabel      | variabel    |
| Private Netze: 0501-0509, 0517, 057, 059 0                 | € 0,038       | € 0,010     |
| Online: 0718/91xxxx  | € 0,025       | € 0,008     |
| Standortunabhängige Festnetznummern: 0720                  | € 0,038       | € 0,010     |
| Konvergente Dienste: 0780                                  | € 0,038       | € 0,010     |

|   |                 |                 |
|---|-----------------|-----------------|
| Internationale tariffreie Dienste: 00800  | entgeltfrei     | entgeltfrei     |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 0804  | entgeltfrei     | entgeltfrei     |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0810  | max. € 0,100    | max.<br>€ 0,100 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0820  | max.<br>€ 0,200 | max.<br>€ 0,200 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0821  | max.<br>€ 0,200 | max.<br>€ 0,200 |
| Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x  | variabel        | variabel        |
| <b>International</b>  |                 |                 |
| Zone 1  | € 0,083         | € 0,083         |
| Zone 2  | € 0,167         | € 0,167         |
| Zone 3  | € 0,167         | € 0,167         |
| Zone 4  | € 0,333         | € 0,333         |
| Zone 5  | € 0,667         | € 0,667         |
| Zone 6  | € 0,833         | € 0,833         |
| Zone 7  | € 1,000         | € 1,000         |
| Zone 1 Mobil  | € 0,250         | € 0,250         |
| Zone 2 Mobil  | € 0,333         | € 0,333         |
| Zone 3 Mobil  | € 0,333         | € 0,333         |
| Zone 4 Mobil  | € 0,500         | € 0,500         |
| Zone 5 Mobil  | € 0,833         | € 0,833         |
| Zone 6 Mobil  | € 1,000         | € 1,000         |
| Zone 7 Mobil  | € 1,167         | € 1,167         |
| <b>Satelliten-Verbindungen</b>  |                 |                 |
| Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711,8721, 8731, 8741, 87076)  | € 7,267         | € 7,267         |
| Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)  | € 5,083         | € 5,083         |
| Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)  | € 5,083         | € 5,083         |
| Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725,8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817) | € 4,358         | € 4,358         |
| Thuraya (88216)   | € 1,667         | € 1,667         |

| <b>Verbindungsentgelt pro Event (Anruf)</b> |         |
|---|---------|
| 0821  | € 0,167 |
| 09x1 01                                     | € 0,083 |
| 09x1 02                                     | € 0,167 |
| 09x1 03                                     | € 0,250 |
| 09x1 04                                     | € 0,333 |
| 09x1 05                                     | € 0,417 |
| 09x1 06                                     | € 0,500 |
| 09x1 07                                     | € 0,583 |
| 09x1 08                                     | € 0,667 |
| 09x1 09                                     | € 0,750 |



|         |         |
|---------|---------|
| 09x1 10 | € 0,833 |
| 09x1 20 | € 1,667 |
| 09x1 30 | € 2,500 |
| 09x1 40 | € 3,333 |
| 09x1 50 | € 4,167 |
| 09x1 60 | € 5,000 |
| 09x1 70 | € 5,833 |
| 09x1 80 | € 6,667 |
| 09x1 90 | € 7,500 |

## 2.3. Entgelte für Zusatzleistungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer (USt.) angeführt.

### 2.3.1. Allgemeine Dienste

#### 2.3.1.1 Rufnummern

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| Rufnummernmitnahme/Portierung | € 24,17     |
| Geheimnummer                  | entgeltfrei |

#### 2.3.1.2 Teilnehmerverzeichnis / Telefonbuch

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| Standardeintrag                | entgeltfrei |
| Sondereintrag                  | variabel    |
| Änderung des Standardeintrages | entgeltfrei |

### 2.3.2. Anschlussbezogene Dienste

#### 2.3.2.1 Aktivierung, Deaktivierung und Änderung anschlussbezogener Dienste

Die Aktivierung, Deaktivierung und Änderung von anschlussbezogenen Diensten, die TMA auf Grund eines Anrufs oder einer schriftlichen Aufforderung des Kunden für diesen durchführt, erfolgen sind kostenpflichtig, ausgenommen im Falle der Einrichtung im Zuge der Aktivierung des Anschlusses.

|                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| Änderungsentgelt bei Dienständerung | € 50,00 |
|-------------------------------------|---------|

#### 2.3.2.2 Anschlussbezogene Standarddienste

Die anschlussbezogenen Standarddienste stehen dem Kunden entgeltfrei zur Nutzung zur Verfügung. Die Einrichtung des Standarddienstes Rufnummernunterdrückung erfolgt entgeltfrei. Die Aufhebung der Rufnummernunterdrückung stellt jedoch eine entgeltpflichtige Änderung der anschlussbezogenen Dienste dar (siehe Punkt 2.3.2.1).

Anschlussbezogene Standarddienste:

- Anrufwiederholung entgeltfrei
- Rückrufen entgeltfrei
- Rufnummernanzeige entgeltfrei

- |                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| • Rufnummernunterdrückung         | entgeltfrei |
| • Abweisen unbekannter Anrufer    | entgeltfrei |
| • Anklopfen mit Rufnummernanzeige | entgeltfrei |
| • Rückfragen                      | entgeltfrei |
| • Dreierkonferenz                 | entgeltfrei |
| • Anrufumleitung                  | entgeltfrei |

### 2.3.2.3 Anschlussbezogene Zusatzdienste

Die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind grundsätzlich am Einzelanschluss des Kunden als Grundeinstellung deaktiviert. Das monatliche Entgelt für die Rufkontrolle wird nicht aliquotiert je Monat berechnet. Die Einrichtung von Stufe 1 laut dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung ist einmal jährlich entgeltfrei.

|   |        |
|---|--------|
| Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung) | € 3,62 |
| Rufkontrolle                            | € 1,08 |

### 2.3.3. Rechnungsbezogene Dienste

Rechnungsbezogene Dienste:

|   |              |
|---|--------------|
| Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug             | € 8,33       |
| Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung* | € 15,00      |
| Entgeltnachweis   | entgeltfrei  |
| Qualifizierte Mahnung   | € 14,53      |
| Reaktivierung   | € 25,00      |
| Inkasso   | nach Aufwand |

\* Eine richtige und automatische Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können.

### 2.3.4. Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber

Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber wie z.B. Telegramme, handvermittelte Dienste usw. werden abhängig von den Entgelten des jeweiligen Kommunikationsdienstbetreibers weiterverrechnet. Die Entgelte sind beim betreffenden Kommunikationsdienstbetreiber zu erfragen.

## 3. Leistungsbeschreibung Digital Telefon Business für Home & Office

### 3.1. Grundleistung Digital Telefon Business für Home & Office

#### 3.1.1. Einzelanschluss

Die TMA überlässt ihren Kunden im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten am vom Kunden gewünschten Standort einen Einzelanschluss in einem Vermittlungsstellenbereich des festen Netzes und teilt dem Anschluss eine Rufnummer zu. Der Einzelanschluss besteht in der Regel aus einem Modem, einem Netzgerät zur Stromversorgung und einer Telefonsteckdose, die als Abschluss des festen Netzes (Netzabschlusspunkt) dient.

Die technische Ausführung des Einzelanschlusses bleibt TMA überlassen. Dem Kunden wird standardmäßig kein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) überlassen. Die Qualität des von TMA zur Verfügung gestellten Einzelanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

TMA kann die technische Ausführung des Einzelanschlusses aus technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder betrieblichen Gründen ändern, wenn die Änderung dem Kunden zumutbar ist, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Rufnummernänderungen können aufgrund Änderung der Rechtslage sowie gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen erfolgen und werden dem Kunden vorher bekannt gegeben.

Der Standort eines Einzelanschlusses wird im Allgemeinen durch die Angabe einer Anschrift und der Räumlichkeiten des Kunden (Stiege, Stock, Türnummer usw.) bezeichnet.

Sind die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von TMA Einrichtungen überlassen werden sollen, durch Räumlichkeiten, über die er kein Verfügungsrecht hat, getrennt, wobei dies durch eine unterschiedliche Bezeichnung (z.B. bei Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer usw.) zum Ausdruck kommt, so liegen unterschiedliche Standorte vor.

#### 3.1.2. Voraussetzungen für den Einzelanschluss

Grundvoraussetzung für den Einzelanschluss ist die technische Verfügbarkeit von Digital Telefon Business für Home & Office an der gewünschten Anschlussadresse, die telefonisch bei TMA oder online unter [www.magentabusiness.at](http://www.magentabusiness.at) überprüft werden kann. Darüber hinaus ist eine intakte und aktive Zugangsleitung von TMA Voraussetzung. Ist eine solche Zugangsleitung an dem vom Kunden gewünschten Montageort noch nicht vorhanden, so verlegt TMA in Abhängigkeit von der wirtschaftlichen, technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeit eine solche. Sind für die Herstellung der Zugangsleitung Grabungsarbeiten oder zusätzliche Netzbauten durch TMA erforderlich, so kann TMA die Herstellung der Zugangsleitung vom Zustandekommen einer Vereinbarung mit dem Kunden über Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

Zugangsleitungen werden grundsätzlich ober Putz verlegt. Die Länge der Innenleitung (sämtliche am Standort des Kunden verlegte Leitungen, die sich nicht in allgemein zugänglichen Teilen des Hauses befinden) beträgt standardmäßig maximal 25 Meter.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Zugangsleitung unter Putz in Verrohrungen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von TMA zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die Genehmigungen bereitzustellen und die allfälligen

dadurch entstehenden Zusatzkosten der Sonderbauweise zu tragen. Die Zugangsleitung darf nicht mit anderen Leitungen (z.B. elektrischen Leitungen) gemeinsam in einer Verrohrung oder in einem Rohrzug eines Kabelkanals untergebracht werden.

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Einzelanschlusses in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung des Einzelanschlusses einverstanden ist. Ist der Kunde Untermieter, hat er auch das Einverständnis des Hauptmieters nachzuweisen.

Kann die Zugangsleitung zur Gänze oder in Teilstrecken nicht von TMA bereitgestellt werden, so ist die Benützung von privaten Fernmeldekabeln (Übertragungswegen) gestattet, sofern die in Punkt 3.1.2 dieser Leistungsbeschreibung angeführten Schnittstellenbedingungen eingehalten werden. Es obliegt dem Kunden, die entsprechenden Vereinbarungen mit dem Inhaber solcher Übertragungswege abzuschließen und dafür zu sorgen, dass die Übertragungswege ständig betriebsbereit gehalten werden. TMA wird im Rahmen ihrer wirtschaftlichen, rechtlichen, betrieblichen und technischen Möglichkeiten den Kunden bei Streitfällen mit dem Nutzungsberechtigten bzw. Inhaber des Übertragungsweges bestmöglich unterstützen.

### **3.1.3. Installation**

#### **3.1.3.1 Herstellung des Einzelanschlusses**

Für den Stromanschluss des Netzgerätes wird eine dem Stand der Technik entsprechende Stromzuleitung in maximal 1,5 Metern Entfernung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen ist.

#### **3.1.3.2 Herstellung des Einzelanschlusses durch TMA**

TMA stellt in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Wartung leicht zugänglichen Stelle einen Einzelanschluss her. Die Montage des Modems, des Netzgerätes und der Telefonsteckdose in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt in der Regel Oberputz.

#### **3.1.3.3 Herstellung des Einzelanschlusses bei Dienstwechsel**

TMA bietet Kunden, die den Telefondienst Priority Festnetzanschluss beziehen, die Möglichkeit, zu Digital Telefon Business für Home & Office zu wechseln, sofern keine Vertragsbindung durch aufrechte Mindestvertragslaufzeit gegeben ist. Die Entfernung des Priority-Einzelanschlusses und die Herstellung des Digital Telefon Business für Home & Office-Einzelanschlusses erfolgen Zug um Zug, die Selbstinstallation durch den Kunden ist nicht möglich. Am Tag des vereinbarten Montagetermins wird ab 0:00 Uhr der bestehende Priority-Anschluss deaktiviert.

#### **3.1.3.4 Dienstaktivierung bei aktivem Modem**

Bei gleichzeitigem Bezug der Dienste Digital Telefon Business für Home & Office und TMA Breitband Internet am selben Standort kann TMA ein Modem-Typ einsetzen, der von beiden Diensten gemeinsam genutzt wird. Falls am gewünschten Standort bereits ein Modem dieses Typs für TMA Breitband Internet aktiviert ist, so erfolgt die Herstellung des Einzelanschlusses durch bloße Dienstaktivierung und ohne Montage durch TMA.

### **3.1.3.5 Übernahme des Einzelanschlusses**

Der Kunde ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis Dritten zu überbinden. Für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner. TMA behält sich das Recht vor, die Übernahme des Einzelanschlusses abzulehnen.

Dem eintrittswilligen Dritten werden auf Ersuchen des Kunden die bestehenden Rückstände bis eine Woche vor Anfrage und ohne allfällige Rabatte aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis bekannt gegeben. Es kann keine Zwischenabrechnung gelegt werden.

Übernimmt ein Dritter einen Anschluss, ohne dass TMA davon verständigt wurde, so haftet er ab Übernahme nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche neben dem Kunden, der aus Vertragsrecht haftet.

### **3.1.3.6 Zusätzlicher Anschluss**

Die Herstellung des zusätzlichen Anschlusses erfolgt durch das Anbringen und die Aktivierung einer zusätzlichen Telefonsteckdose am Modem des Einzelanschlusses. Es kann höchstens ein weiterer Anschluss hergestellt werden. Die anschlussbezogenen Dienste gemäß Punkt 2.4.2 können für den zusätzlichen Anschluss unabhängig von den entsprechenden Einstellungen des zugehörigen Einzelanschlusses bezogen werden.

### **3.1.3.7 Herstellungsfrist**

Ist die Bereitstellung des Einzelanschlusses unter Verwendung des bereits bestehenden Teiles des festen Netzes zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung möglich, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung des Einzelanschlusses umgehend oder an dem mit dem Kunden vereinbarten Termin oder spätestens zwei Monate nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind jedoch für die Herstellung des Einzelanschlusses Grabungsarbeiten von TMA durchzuführen, so verlängert sich diese Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Kommt es vor der Fertigstellung der Montage des TMA Anschlusses zu einem unberechtigten Rücktritt durch den Kunden, so wird dem Kunden das Anschlussentgelt für einen Neuanschluss in Rechnung gestellt.

### **3.1.3.8 Schnittstellenbedingungen**

Schnittstelle für Endgeräte: Telefonsteckdose (TDO)

Wahlverfahren: Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV)

Stromversorgung: 230 V AC

Zweipolige Endgeräte, die Sprechrichtungen enthalten, dürfen nicht parallel an den Netzabschlusspunkt geschaltet werden.

### **3.1.3.9 Eigentumsverhältnisse**

Alle Teile der Anlage (technische Einrichtungen wie z.B.: Zugangsleitung, Innenleitung, Telekabel-Steckdose, Modem, Netzgerät, Telefonsteckdose) die am Standort des Kunden installiert oder ihm zur Nutzung überlassen werden, verbleiben im Eigentum von TMA. Im Falle der Beschädigung durch

unsachgemäße Handhabung oder des Verlustes von Teilen der Anlage hat der Kunde die Kosten des neuwertigen Ersatzes zu tragen.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anschluss deaktiviert. Von TMA zur Verfügung gestellte Geräte sind an TMA zu retournieren. Die Wiederinstandsetzung der Räumlichkeiten nach Demontage der Anlage obliegt dem Kunden und erfolgt auf seine Kosten.

### **3.1.3.10 Fernsprechverbindungen**

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten und hierfür geeigneten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder von TMA zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit mit Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Verbindungen zu Rufnummern für private Netze, Online-Diensten, personenbezogenen Diensten, standortunabhängigen Festnetznummern, konvergenten Diensten, Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze, frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten sowie zu sonstigen Diensten anderer Netzbetreiber werden nur hergestellt, soweit mit diesen Betreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und der Zugang zu den entsprechenden Diensten nicht vom Dienstebetreiber eingeschränkt bzw. unterbunden wurde.

Über Fernsprechverbindungen können sowohl Sprache als auch Nicht-Sprache-Signale (Datenübertragungen wie etwa im Telefax-Betrieb) übermittelt werden. Die Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen kann jedoch aufgrund technischer, wirtschaftlicher, betrieblicher und rechtlicher Gründe eingeschränkt sein. In der Regel steht innerhalb des festen Netzes von TMA für Fernsprechverbindungen der Frequenzbereich von 300 bis 3400 Hz zur Verfügung.

Fernsprechverbindungen werden von TMA innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. TMA stellt die nationale Erreichbarkeit von nationalen Rufnummern und öffentlichen Kurzurufnummern mit einer Rufnummernlänge von maximal zwölf Ziffern sicher. Aufgrund der Dimensionierung des festen Netzes ergibt sich, dass eine Verbindung unter Umständen nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze sind jedenfalls möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern und TMA bestehen, jedoch können sich die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.

Digital Telefon Business für Home & Office

## **3.2. Zusatzleistungen**

TMA erbringt jeweils nach zusätzlicher Bestellung im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten die folgenden Zusatzleistungen:

### **3.2.1. Rufnummern**

Die endgültige dem Anschluss zugewiesene Rufnummer wird bei Montage bestätigt. Erfolgt die Herstellung des Telefonanschlusses in Verbindung mit einer Rufnummernportierung kann sich die Rufnummer aus technischen Gründen noch bis zum ersten angenommenen Gespräch ändern. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde umgehend informiert.

### **3.2.1.1 Änderung der Rufnummer**

TMA ändert für Kunden im Rahmen der technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten auf schriftliche Anfrage die Rufnummer.

### **3.2.1.2 Geheimnummer**

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis. Der anschlussbezogene Dienst Rufnummernunterdrückung wird standardmäßig aktiviert.

### **3.2.1.3 Rufnummernmitnahme**

TMA bietet die Rufnummernmitnahme an, d.h. die Beibehaltung der dem Kunden zugewiesenen Rufnummer bei einem Wechsel des Telefondiensteanbieters innerhalb derselben Ortsnetzkenzahl, wobei die jeweilige Rufnummer eine Länge von elf Ziffern exkl. Nationalen Präfixes nicht überschreiten darf.

Im Fall des Rufnummernexports von TMA zu einem anderen Telefondiensteanbieter sind die entsprechenden Bedingungen des aufnehmenden Anbieters zu beachten, dessen Portierantrag vor Deaktivierung des Einzelanschlusses bei TMA einlangen muss.

## **3.2.2. Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch**

### **3.2.2.1 Standardeintrag**

Kunden von TMA werden, soweit sie nicht ausdrücklich Gegenteiliges angeben, mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) und einfachen Ergänzungen (Berufstitel, sen., jun., Fax, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Whg., Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt TMA überlassen bzw. ist vom Herausgeber des Telefonbuches abhängig.

### **3.2.2.2 Sondereintrag**

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, so muss dies direkt mit dem Teilnehmerverzeichniserausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann durch TMA, den Teilnehmerverzeichniserausgeber oder den beauftragten Dritten erfolgen.

### **3.2.2.3 Änderungen**

Änderungen der für die Standardeinträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis von TMA innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der Bekanntgabe aktualisiert. Die Änderungen werden entsprechend auch an den Herausgeber des allgemeinen Telefonbuches weitergeleitet. Entscheidend für die Berücksichtigung ist die Einhaltung des Redaktionsschlusses, die vom jeweiligen Bundesland abhängt und beim Herausgeber des Telefonbuchs erfragt werden kann. Änderungen müssen mindestens vier Wochen vor Ende des Redaktionsschlusses bei TMA bekannt gegeben werden.

#### **3.2.2.4 Auskunftsdienst**

TMA erteilt im Rahmen ihres telefonischen Auskunftsdienstes über folgende Daten Auskunft: Rufnummern, Namen, Anschrift und zusätzliche Angaben von Teilnehmern von TMA wie unter 3.2.2.1 angeführt. Diese Daten gibt TMA auch an andere Betreiber von Auskunftsdiensten weiter (§ 18 (3) und (4) TKG 2003). Über Anschlüsse mit Geheimnummern erteilt der Auskunftsdienst von TMA keine Auskunft und gibt die Daten auch nicht weiter.

### **3.3. Mindestvertragsbindung**

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

### **3.4. Anschlussbezogene Dienste**

#### **3.4.1. Anschlussbezogene Standarddienste**

Die anschlussbezogenen Standarddienste stehen dem Kunden standardmäßig zur Nutzung zur Verfügung und sind, sofern nicht anders spezifiziert, als Grundeinstellung des Einzelanschlusses aktiviert.

##### **3.4.1.1 Anrufwiederholung**

Die zuletzt gewählte Rufnummer wird gespeichert – dies ermöglicht die Anrufwiederholung, ohne dass die Rufnummer erneut gewählt werden muss.

##### **3.4.1.2 Rückrufen**

Die Rufnummer des zuletzt eingegangenen Anrufes wird gespeichert, unabhängig davon, ob er angenommen wurde – dies ermöglicht einen Rückruf, ohne dass die Rufnummer gewählt werden muss. Voraussetzung dafür ist, dass die Rufnummer des Rufenden übermittelt wurde.

##### **3.4.1.3 Rufnummernanzeige**

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des Rufenden dem Gerufenen übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite durch Rufnummernunterdrückung verhindert wird. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden. Die Rufnummernanzeige ist gewährleistet, sofern der Anruf von einem Anschluss aus dem Netz von TMA stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen übermittelt.

##### **3.4.1.4 Abweisen unbekannter Anrufer**

Anonym eingehende Anrufe, bei denen die jeweilige Rufnummer des Rufenden nicht übermittelt wird, werden zurückgewiesen. Der Rufende wird in diesem Fall durch eine Textansage angewiesen, dass sein Anruf nur zugestellt wird, wenn er seine Rufnummer anzeigt. Dieser Dienst ist in der Grundeinstellung deaktiviert.



#### **3.4.1.5 Anklopfen mit Rufnummernanzeige**

Während einer bestehenden Verbindung wird ein eingehender Anruf akustisch signalisiert und die Rufnummer des Rufenden, soweit übermittelt, dem Gerufenen angezeigt. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden. Der Gerufene hat daraufhin die Möglichkeit, einen solchen Anruf entgegenzunehmen und in der Folge zwischen beiden Verbindungen wahlweise hin- und herzuschalten (Makeln), ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen. Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit. Hinweis: Bei Datenübertragungen (z.B. mittels Einwahl-Modem oder bei Faxübertragung) wird empfohlen, zwecks Vermeidung von Beeinträchtigungen den Dienst Anklopfen zu deaktivieren.

#### **3.4.1.6 Rückfragen**

Während einer bestehenden Verbindung hat der Kunde die Möglichkeit, eine weitere Verbindung aufzubauen und in der Folge zur ursprünglichen Verbindung zurückzukehren (Makeln), ohne zwischenzeitlich die ursprüngliche Verbindung trennen zu müssen (Halten). Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit. Wird vom Kunden die wartende Verbindung nicht getrennt, sondern sofort aufgelegt, so wird nachgerufen.

#### **3.4.1.7 Dreierkonferenz**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine bestehende Verbindung auf Halten zu legen und einen dritten Gesprächsteilnehmer anzurufen. In der Folge kann der Kunde die beiden Gespräche zusammenführen und somit die Konferenzschaltung herstellen. Dem Kunden werden die von ihm aktiv aufgebauten Gesprächsverbindungen in Rechnung gestellt.

#### **3.4.1.8 Anrufumleitung**

Eingehende Anrufe werden zu einem Zielanschluss umgeleitet. Die Verbindungsentgelte für die umgeleiteten Anrufe (ab dem Einzelanschluss des Kunden, zu dem vom Kunden gewählten Zielanschluss) werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für den Anrufer fallen nur die Verbindungsentgelte zum Einzelanschluss des gerufenen Kunden an. Entgelte werden nur dann verrechnet, wenn die gewünschte Verbindung infolge Meldens zustande gekommen ist. Als Zielanschlüsse kommen Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse im In- und Ausland in Betracht, sofern zwischen TMA und den jeweiligen Netzbetreibern gültige Vereinbarungen bestehen. Die Nummer des Zielanschlusses wird vom Kunden selbst eingegeben. Die Umleitung ist vom Kunden ein- und ausschaltbar. Abgehende Verbindungen können hergestellt werden, auch wenn zur selben Zeit eine umgeleitete Verbindung besteht. Der Kunde hat sicherzustellen, dass von seinem Anschluss Anrufe nur zu Anschlüssen umgeleitet werden, deren Inhaber mit der Umleitung einverstanden sind.

Folgende Funktionen werden unterstützt (in der Grundeinstellung deaktiviert):

- Anrufumleitung bei Nichtmelden
- Anrufumleitung im Besetztfall
- Anrufumleitung direkt

### 3.4.2. Anschlussbezogene Zusatzdienste

Die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind als Grundeinstellung des Einzelanschlusses des Kunden standardmäßig deaktiviert.

#### 3.4.2.1 Rufkontrolle

Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Einzelanschluss für abgehende Verbindungen je nach gewählter Stufe zu bestimmten Zonen sperren zu lassen. Durch Vorwahl eines dem Kunden zugewiesenen PIN-Codes ist es möglich, die Rufkontrolle zum Zweck der Herstellung einer einzelnen Verbindung in eine gesperrte Zone fallweise aufzuheben.

Folgende Stufen der Rufkontrolle sind möglich:

- Stufe 1: Sperre von frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten.
- Stufe 2: Stufe 1 einschließlich Sperre der internationalen Zonen ausgenommen Nachbarländer Österreichs.
- Stufe 3: Stufe 2 einschließlich Sperre der Nachbarländer Österreichs.
- Stufe 4: Stufe 3 einschließlich Sperre von Mobilfunkanschlüssen.
- Stufe 5: Stufe 4 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone ausgenommen Anschlüsse innerhalb des eigenen Bundeslandes, sowie Sperre von Dienstenummern ausgenommen entgeltfreie Dienste (Bereiche 0800, 0804), Notrufdienste und TMA-Hotlines.
- Stufe 6: Stufe 5 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone innerhalb des eigenen Bundeslandes.
- Stufe 7: Stufe 6 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Zone Netzzintern.
- Stufe 8: Stufe 7 einschließlich Sperre entgeltfreier Dienste (Bereiche 0800, 0804) – erreichbar sind nur Notrufdienste und TMA-Hotlines.

#### 3.4.2.2 Anrufer-Identifizierung

Die Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung gem. §106 TKG 2003) ist die vom Willen des Anrufenden unabhängige Feststellung der Identität eines anrufenden Anschlusses. Die Rufnummern von Anschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert. Der Kunde hat TMA unter Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen.

TMA übernimmt keine Verantwortung für die etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen, die aus anderen Netzen stammen.

#### 3.4.2.3 Rufnummernunterdrückung

Bei abgehenden Rufen wird die Anzeige der Rufnummer beim Gerufenen unterdrückt, der Gerufene kann dadurch den Rufenden nicht anhand seiner Rufnummer identifizieren. Abgehende Rufe zu Notrufnummern sind von der Rufnummernunterdrückung ausgenommen.

Folgende Funktionen werden unterstützt:

- Rufnummernunterdrückung fallweise
- Rufnummernunterdrückung permanent
- Rufnummernunterdrückung fallweise aufheben

Die permanente Rufnummernunterdrückung wird bei Anschlüssen mit Geheimnummer in der Grundeinstellung aktiviert, sonst deaktiviert.

## 4. Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router und die dazugehörige Verkabelung werden von TMA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an TMA retourniert werden.

Supportumfang:

TMA unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des Routers, der Herstellung der Verbindung zwischen Router und Telefon sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration.

## 5. Netzabschlusspunkt

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von TMA zur Verfügung gestellte und in Punkt 4 beschriebene Endgerät.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem WLAN Router von TMA zu verbinden.

Für Endgeräte, die nicht von TMA geliefert wurden, übernimmt TMA keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

## 6. Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration des TMA Digital Telefon Business für Home & Office Produktes wird von einem Techniker im Auftrag der TMA vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware
- Test der Telefonanschlüsse

## 7. Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/kontakt> erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungs-gemäßigem Zustand (siehe Punkt 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

T-Mobile Austria GmbH  
Standort: Graz/ Abteilung Hardware Setup  
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 8. Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von TMA nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen TMA, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

## 9. Anhang

### Internationale Zonen-Übersicht

Die Zahlen in Klammern geben die Zonenzuteilung für das jeweilige Land an.

Afghanistan (7), Ägypten (6), Albanien (4), Algerien (6), Amerikanisch Samoa (7), Andorra (2), Angola (6), Anguilla (7), Antarktis (4), Antigua und Barbuda (7), Äquatorialguinea (6), Argentinien (4), Armenien (7), Aruba (6), Ascension (7), Aserbaidschan (6), Äthiopien (7), Australien (2)

Bahamas (6), Bahrain (5), Bangladesh (7), Barbados (6), Belarus (5), Belgien (1), Belize (6), Benin (6), Bermuda (6), Bhutan (6), Bolivien (7), Bosnien-Herzegowina (2), Botsuana (4), Brasilien (6), Brunei (6), Bulgarien (4), Burkina Faso (7), Burundi (6)

Cayman-Inseln (7), Chile (3), China (2), Cocos-Inseln (6), Cook-Inseln (7), Costa Rica (4)

Dänemark (1), Demokratische Republik Kongo (7), Deutschland (1), Diego Garcia (7), Dominica (7), Dominikanische Republik (4), Dschibuti (7)

Ecuador (6), El Salvador (7), Elfenbeinküste (7), Eritrea (7), Estland (1)

Falkland-Inseln (7), Färöer-Inseln (4), Fidschi (7), Finnland (1), Fr. Guyana (6), Fr. Polynesien (5), Frankreich (1)

Gabun (5), Gambia (6), Georgien (6), Ghana (6), Gibraltar (5), Grenada (6), Griechenland (1), Grönland (6), Großbritannien (1), Guadeloupe (4), Guam (7), Guatemala (7), Guinea (5), Guinea-Bissau (7), Guyana (6)

Haiti (7), Honduras (7), Hongkong (1)

Indien (5), Indonesien (6), Irak (7), Iran (5), Irland (1), Island (3), Israel (2), Italien (1)

Jamaika (6), Japan (3), Jemen (7), Jordanien (7), Jungferninseln Brit. (3), Jungferninseln US (2)

Kambodscha (7), Kamerun (7), Kanada (1), Kap Verde (7), Kasachstan (6), Katar (7), Kenia (7), Kirgisistan (6), Kiribati (7), Kolumbien (6), Komoren (5), Kroatien (2), Kuba (7), Kuwait (6)

Laos (7), Lesotho (6), Lettland (1), Libanon (6), Liberia (6), Libyen (6), Liechtenstein (2), Litauen (1), Luxemburg (1)

Macao (7), Madagaskar (7), Malawi (5), Malaysia (3), Malediven (7), Mali (7), Malta (2), Marianen & Saipan (6), Marokko (5), Marschall-Inseln (7), Martinique (4), Mauretanien (6), Mauritius (7), Mayotte (4), Mazedonien (2), Mexiko (4), Midwayinseln (7), Mikronesien (7), Moldawien (5), Monaco (2), Mongolei (6), Montenegro (4), Montserrat (7), Mosambik (6), Myanmar (7)

Namibia (5), Nauru (7), Nepal (7), Neukaledonien (7), Neuseeland (3), Nicaragua (6), Niederlande (1), Niederländische Antillen (4), Niger (7), Nigeria (7), Niue (7), Nordkorea (7), Norfolk-Inseln (6), Norwegen (1)

Oman (7), Osttimor (7)

Pakistan (7), Palästina (5), Palau (7), Panama (6), Papua-Neuguinea (7), Paraguay (7), Peru (5), Philippinen (5), Polen (2), Portugal (1), Puerto Rico (2)

Republik Kongo (7), Reunion (4), Ruanda (7), Rumänien (4), Russland (4)

S. Helena (7), S. Kitts und Nevis (7), S. Lucia (6), S. Pierre und Miquelon (4), S. Tomé und Príncipe (7), S. Vincent und die Grenadinen (6), Salomonen (7), Sambia (6), Samoa (7), San Marino (4), Saudi Arabien (5), Schweden (1), Schweiz (1), Senegal (7), Serbien (4), Seychellen (7), Sierra Leone (7), Simbabwe (6), Singapur (3), Slowakei (1), Slowenien (2), Somalia (7), Spanien (1), Sri Lanka (7), Südafrika (4), Sudan (6), Südkorea (3), Suriname (7), Swasiland (4), Syrien (7)

Tadschikistan (6), Taiwan (5), Tansania (6), Thailand (6), Togo (7), Tokelau (7), Tonga (7), Trinidad und Tobago (6), Tristan da Cunha (7), Tschad (7), Tschechien (1), Tunesien (5), Türkei (2), Turkmenistan (5), Turks- und Caicos-Inseln (6), Tuvalu (7)

Uganda (5), Ukraine (4), Ungarn (2), Uruguay (7), USA (1), Usbekistan (6)

Vanuatu (7), Vatikanstadt (1), Venezuela (5), Vereinigte Arabische Emirate (5), Vietnam (7)

Wallis & Futuna (7), Weihnachtsinsel (6)

Zentralafrikanische Republik (7), Zypern (1)