

Leistungsbeschreibung und „Besondere Geschäftsbedingungen Servicerufnummern“ (0800, 0180) der AktivCall GmbH, Am Wilhelmshof 38, 63303 Dreieich

1. Vertragsgegenstand

1.1 Die Leistung von AktivCall umfasst die Realisierung von 0800, und/oder 0180-Service-Rufnummern in dem Verbindungsnetz eines Telekommunikationsanbieters mit Sammlung und der Zuführung des unter diesen Rufnummern eingehenden Verkehrs zu dem von dem Kunden bestimmten Anrufzielen (Telekommunikationsdienstleistung).

1.2 Durch die Zusammenarbeit ist in keiner Weise beabsichtigt, dass AktivCall eine Leistung über die Vermittlung (Zuführung/Terminierung) hinaus vornimmt, insbesondere nicht selbst die unter den Rufnummern erreichbaren Dienste als eigenen oder fremden Inhalt bereitstellt. Für die Inhalte und Dienste ist vielmehr ausschließlich der Kunde selbst verantwortlich.

1.3 Für diese Leistung gilt vorrangig das Formular des Dienstleistungsvertrages sowie die nachfolgenden Bestimmungen. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Telekommunikationsdienstleistungen

2.1 AktivCall stellt seine Telekommunikationsdienste im Rahmen seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Nutzung durch Endkunden des Kunden zur Verfügung. Die Leistung von AktivCall umfasst die Bereitstellung und Vermittlung für die jeweils schriftlich abgestimmten Service-Rufnummern sowie ggf. später hinzukommende weitere Diensterufnummern (nachfolgend zusammen Service-Rufnummern genannt), sowie den Verbindungsaufbau über den Signalisierungskanal und das Durchschalten und Halten des Nutzkanals („Verbindung“), ggf. einschließlich der Terminierung. Ankommende Anrufe zu den Service-Rufnummern werden automatisch nach einem vom Kunden jeweils rechtzeitig schriftlich bekannt zu gebenden Verkehrsführungsplan zu dessen Anschlüssen geroutet.

2.2 Soweit nichts anderes bestimmt ist, haben diese Telekommunikationsdienstleistungen einen über den Zeitraum von 365 Tagen gemittelte Verfügbarkeit von mindestens 97,5 %. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten bleiben bei der Berechnung außer Betracht. Die Verfügbarkeit gilt als nicht eingeschränkt durch Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, durch unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden, durch Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden oder durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Anbieters von Telekommunikationsdienstleistungen liegen, an denen der Anrufer und / oder der angerufene Teilnehmer angeschaltet ist.

2.3 AktivCall darf sich vollständig der Leistung von anderen Netzbetreibern bedienen, um dem Kunden die Leistungen zur Verfügung zu stellen.

2.4 Verbindungen von und zu Anschlüssen anderer Anbieter von Sprachtelefonie-Diensten oder von und zu Mobilfunkanschlüssen anderer Anbieter von Mobilfunknetzen sind nur möglich, soweit dies mit Betreibern anderer Telefonnetze (Fest-/Mobilfunknetze) vereinbart ist.

2.5 AktivCall ist berechtigt, die den vereinbarten Telekommunikationsdienstleistungen zugrunde liegenden technischen Voraussetzungen jederzeit zu ändern, sofern dies nicht zu einer Beeinträchtigung der vereinbarten Telekommunikationsdienstleistungen führt und die Änderung der technischen Voraussetzungen zumutbar ist.

3. Bereitstellung von Service-Rufnummern durch AktivCall im Rahmen einer Kundendienstleistung

3.1 Falls AktivCall dem Kunden im Rahmen einer durch den Kunden erbrachten Dienstleistung eine 0800-Rufnummer zur Verfügung stellt, erwachsen dem Kunden aus dieser Bereitstellung der Rufnummern keine weiteren Rechte an diesen – die Nutzungsdauer ist auf die Laufzeit des Vertrages bzw. der Dienstleistung des Kunden beschränkt.

3.2 Eine Portierung von 0800-Servicerufnummern, welche nicht auf den Kunden, sondern auf AktivCall von der Bundesnetzagentur zugeteilt worden sind, und die von AktivCall als durchwahlfähig zur kostenlosen Nutzung für die Dauer des Dienstleistungsvertrages eingerichtet worden sind, ist aus technischen Gründen nicht möglich.

3.3 Im Falle einer Kündigung des Vertrages fallen die dem Kunden von AktivCall zugewiesenen Service-Rufnummern an AktivCall zurück.

3.4 Auf AktivCall zugeteilte und seinen Kunden kostenlos zur Verfügung gestellte 0180-Service-Rufnummern können von AktivCall abgeschaltet und zurückgenommen werden, wenn der Kunde diese nicht nutzt bzw. nicht bewirbt. Im Zweifel gelten diese Rufnummern mit einem Verkehrsaufkommen von unter 10 Minuten pro Abrechnungsmonat als ungenutzt und können mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende gekündigt oder deaktiviert werden. Bei Löschung, Deaktivierung oder Kündigung fällt eine Deaktivierungsgebühr pro Service-Rufnummer von € 12,60 zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer an. AktivCall kann die zurückgenommenen Rufnummern beliebig anderweitig verwenden; ein Erstattungsanspruch des Kunden für generiertes Verkehrsaufkommen ab dem Zeitpunkt der Rücknahme besteht nicht.

4. Leistungsbeschreibung

4.1 AktivCall lässt Service-Rufnummer bei einem kooperierenden Netzbetreiber einrichten und stellt im Rahmen der technischen Möglichkeiten die Erreichbarkeit der Service-Rufnummer sicher. Eingehende Anrufe auf diesen Rufnummern werden durch eine Rufnummernübersetzung im Vermittlungssystem bei einem mit AktivCall kooperierenden Netzbetreiber an die vertraglich definierten Zielrufnummern weitergeleitet.

4.2 Beauftragt der Kunde weitere Rufnummern, so kann er auf der Grundlage dieses Vertrages einen schriftlichen Auftrag - Vertragsformular (Fax, E-Mail) an AktivCall richten. Der Auftrag kommt zustande, wenn AktivCall diesen Auftrag schriftlich mit der Freischaltung der Service-Rufnummern bestätigt.

4.3 Die Aktivierung der Service-Rufnummer erfolgt nach den schriftlichen Vorgaben des Kunden (Verkehrsführungsplan). Dabei sind jeweils die Ziele zu benennen, zu denen die Anrufe weitergeleitet werden sollen.

4.4 AktivCall erstellt für sämtliche zur Verfügung gestellten Rufnummern Statistiken über das Minutenaufkommen und stellt diese dem Kunden – soweit nicht anders vereinbart – innerhalb der zulässigen Datenschutzbestimmungen der TDSV zur Verfügung. Die Gestaltung der Statistiken sowie die Aktualisierungsintervalle bestimmt AktivCall. Die Statistiken haben lediglich einen informativen Charakter, als Grundlage für die Berechnung der Entgelte dienen lediglich die von AktivCall erstellten Monatsabrechnungen.

4.5 Bei externer Zielführung stellt der Kunde den Zielanschluss zur Verfügung. Der Kunde versichert in diesem Fall, dass er selbst Inhaber des Anschlusses ist bzw. von diesem berechtigt wurde, die Rufnummern auf den angegebenen Zielanschluss einrichten zu lassen. Der Kunde ist als Inhalte-Anbieter für die Realisation und die Inhalte der Dienste allein verantwortlich.

4.6 Die Mindestlaufzeit beträgt 3 Monate und ist mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende kündbar. Die Kündigung ist schriftlich bei AktivCall einzureichen.

5. Beseitigung von Störungen

5.1 Weder AktivCall noch der kooperierende Netzbetreiber sind für solche Störungen verantwortlich, die durch zuführende Netzbetreiber außerhalb der eigenen Netze verursacht werden. Es ist jedoch im Interesse von AktivCall auch derartige Störungen schnellstmöglich beheben zu lassen.

5.2 AktivCall leitet vom Kunden erhaltene Störungsmeldungen schnellstmöglich an den kooperierenden Netzbetreiber weiter.

5.3 Diese Leistungsbeschreibung bezieht sich auf die von dem Netzbetreiber zugesicherten Eigenschaften und Service-Level-Vereinbarungen. AktivCall übernimmt keine Gewähr für die tatsächlichen Gegebenheiten. Bei Nichteinhaltung der zugesicherten Eigenschaften tritt AktivCall nicht in die Gewährleistung ein. AktivCall wird jedoch gegenüber dem Netzbetreiber auf die Einhaltung der vertraglich zugesicherten Eigenschaften bestehen und die Interessen des Kunden gegenüber dem kooperierenden Netzbetreiber – soweit angemessen – vertreten.

6. Auszahlung Werbekostenzuschuss bei 01803- und 01805- Servicediensten

Grundsätzlich werden Werbekostenzuschüsse unter 10,00 Euro (netto) einer jeweils einzelnen 0180-Nummer nicht zur Auszahlung gebracht, noch verrechnet oder angerechnet, sondern für Verwaltungsaufwendung an AktivCall GmbH verbucht. Eine über 10,00 Euro hinausgehende Summe von Werbekostenzuschüssen pro Servicerufnummer werden 6 Wochen nach Monatsende des Abrechnungszeitraums zur Auszahlung auf das Konto des Kunden gebracht.

7. Sicherheitsleistung (Kautions)

AktivCall GmbH behält sich vor, insbesondere bei 0800-Servicediensten, eine an die Höhe des zu erwartenden Minutenvolumens angegliche Sicherheitsleistung zu erheben. Diese Kautions deckt etwaige Zahlungsausfälle des Kunden ab und beträgt mindestens 100,00 € zzgl. MwSt. bzw. einem vom Kunden zu erwartenden Monatsumsatz. AktivCall behält sich vor, die Sicherheitsleistung dem monatlichen Rechnungsbetrag des Kunden anzupassen. Bei Vertragsende wird die Sicherheitsleistung mit der letzten Abrechnung des Kunden in vollem Umfang verrechnet und zurückerstattet, Rechnungsausgleich vorausgesetzt.

Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten. Diese „Leistungsbeschreibung und BGB 0800 / 0180“ gilt bis zum Erscheinen einer neuen Leistungsbeschreibung. Stand September 2010.