Customer Contact Solutions 0901/0931 Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Mai 2019

T-Mobile Austria GmbH
Rennweg 97–99
1030 Wien

Magenta Business

Inhalt

1. Allgemeines 4

2. Grundleistung 4

2.1. Einrichtung 4

2.2. Verbindungen 5

2.2.1. Zielanschlüsse 5

2.2.2. Erreichbarkeit 5

2.3. Leistungspaket 5

2.4. Rufnummern 6

2.4.1. Zielrufnummern 6

2.4.2. Standardrufnummern 6

2.5. Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP) 7

2.6. Rufnummernreservierung 7

3. Standarddienste 7

3.1. Rechnung 7

3.2. Telefonbuch 8

3.2.1. Standardeintrag 8

3.2.2. Sondereintrag 8

3.2.3. Änderungen 8

3.2.4. Geheimnummer 8

3.3. Auskunftsdienst 8

3.4. Verbindungsentgelte 9

3.4.1. Basisverbindungsentgelt 9

3.4.2. Aufpreis für Mobil 9

3.4.3. Entgelt für Anrufzustellung 9

3.4.4. Verbindungsentgelt Voice Response Dienste 10

3.5. Auszahlungsentgelte 10

3.6. Inkassoentgelt 10

3.7. Berechnungsschema der monatlichen Entgelte 12

3.8. Zeitzonen 12
3.8.1. Geschäftszeit 12
3.8.2. Freizeit 12
3.8.3. Netzintern 12
4. Optionale Zusatzdienste 13
4.1. Routing 13
4.1.1. Anrufverteilung nach Zeit und Datum 13
4.1.2. Prozentuelle Anrufverteilung 13
4.1.3. Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern 13
4.1.4. Warteschleife mit Priorisierung 14
4.1.5. Überlauf 14
4.1.6. Sprachmenüauswahl 14
4.1.7. Begrüßungsansage 15
4.1.8. Informationsansage 15
4.1.9. Mobilnetzsperre 15
4.1.10. Flexible Routingänderung 16
4.1.11. Feature-Paket Premium 16
4.2. Sicherheitseinstellungen 16
4.3. Management Features 16
4.3.1. Skriptänderung Standard 16
4.3.2. Skriptänderung Express 17
4.3.3. Aktivierung Express 17
4.4. Rechnungsbezogene Dienste 17
4.4.1. Rufnachweis 17
4.4.2. Traffic Report 17
4.4.3. Qualifizierte Mahnung 18
5. Wartung 18

1. Allgemeines

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesem Produkt auf Grundlage ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte** (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter http://www.magenta.at/agb/ finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistu**ngsbeschreibung und Entgeltbestimmungen** (im Folgenden kurz: "Leistungsbeschreibung") **„Customer Contact Solution 0901/0931“**.

Alle Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.

2. Grundleistung

2.1. Einrichtung

TMA überlässt ihrem Kunden für ankommende Verbindungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine Rufnummer für Customer Contact Solutions 0901/0931. In den Bereichen 901/931 ist ausschließlich die Erbringung eventtarifierter Dienste zulässig. Diese Rufnummer ist in den technischen Einrichtungen des Telekommunikationsnetzes von TMA hinterlegt, welches auch die Zielanschlüsse des Kunden, denen die Anrufe zugeleitet werden sollen, enthält. Aufgrund der Programmierung in den technischen Einrichtungen werden die Anrufe an die vom Kunden angegebenen Zielrufnummern weitergeleitet. Sind die vom Kunden gewünschten Rufnummern nicht im Standardrufnummernkontingent TMA enthalten, ist die Programmierung im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten mittels Einzelrufnummern realisierbar.
Die Rufnummern für Customer Contact Solutions 0901/0931 haben eine bundesweit einheitliche Bereichskennzahl für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Vorwahl) und eine sechsstellige Rufnummer. Die Bereichskennzahl lautet 0901 bzw. 0931.
Erotik-Dienste sind mit Rufnummern der Bereichskennzahl 0931 zu erbringen. Solche Dienste sind alle Dienste mit sexuellem Inhalt, unabhängig davon, ob die Inhalte durch Tonband, sonstige Aufzeichnungen oder unmittelbar vermittelt werden, sowie all jene Dienste, die zwischen Dienstenutzern die Herstellung sexueller Kontakte ermöglichen.

Insbesondere zählen zu diesen Diensten:
Telefonsexdienst
Partylinedienst
Gaylinedienst u.ä. Begriffe
Chatlinedienst
Partnerbörse
Erotikinserate
Kontakte u.ä. eindeutig zu qualifizierende Begriffe, die einem Erotikdienst zuzuordnen sind.

Die betriebsfähige Bereitstellung des Verkehrsführungsprogrammes für Customer Contact Solutions 0901/0931 erfolgt spätestens zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden

Voraussetzungen bzw. nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin. Ausgenommen davon sind Projektkunden, bei denen die Leistungen den Rahmen des Standardproduktes und der standardisierten Zusatzdienste überschreiten. Für diese Kunden erfolgt die Bereitstellung des Services gemäß der im Angebot angeführten Herstellungszeiten.

2.2. Verbindungen

2.2.1. Zielanschlüsse

Als Zielanschlüsse von Verbindungen kommen nationale oder internationale Einzelanschlüsse (ohne Durchwahl) bzw. ISDN-Anschlüsse (mit oder ohne Durchwahl), sowie im Telekommunikationsnetz von TMA verfügbare Standardansagen in Betracht.

2.2.2. Erreichbarkeit

Rufnummern von Customer Contact Solutions 0901/0931 sind standardmäßig so eingerichtet, dass sie aus allen Telekommunikationsnetzen erreichbar sind. Verbindungen mit Anschlüssen aus anderen Netzen mit Rufnummern für Customer Contact Solutions 0901/ 0931 sind möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern mit TMA bestehen. Es kann hierbei (vor allem bei der Einrichtung in Mobilfunk-netzen) zu unterschiedlich langen Einrichtungszeiten kommen. Außerdem können sich dabei die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.
Verbindungen mit Anschlüssen aus dem Ausland werden nur hergestellt, soweit mit den ausländischen Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Seitens TMA ist eine Anwahl von Customer Contact Solutions 0901/0931 Rufnummern aus ausländischen Telekommunikationsnetzen derzeit verhindert.
Die Anzahl der gleichzeitigen Gespräche (concurrent calls) ist innerhalb des Standard-Leistungsumfanges auf 10 gleichzeitige Gespräche limitiert. Eine Erhöhung der dauerhaften Kapazitäten für gleichzeitige Gespräche ist bei nachgewiesenem Bedarf möglich. Die anfallenden Entgelte werden in diesem Fall kundenspezifisch kalkuliert, die Bereitstellung des Services erfolgt gemäß der im Angebot angeführten Herstellungszeiten.
Aus Gründen der Netzsicherheit kann TMA die Weiterleitung der generierten Anrufe zu den Zielanschlüssen begrenzen, wenn nicht mindestens 20% der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen abgefragt werden.

2.3. Leistungspaket

Es wird innerhalb aller festen Netze in Österreich ein entfernungsunabhängiges, vom Ort des Anrufers unabhängiges (originierungsunabhängiges) Verrechnungsmodell angeboten.
Für weitergeleitete Anrufe ins Ausland werden gesonderte Entgelte verrechnet.

2.4. Rufnummern

2.4.1. Zielrufnummern

Als Zielrufnummer ist jede Einrichtung einer geographischen Rufnummer zu verstehen. Anrufe zu Customer Contact Solutions 0901/0931 Rufnummern werden zu Zielrufnummern weitergeleitet. Eine Zielrufnummer besteht aus einer etwaigen Landeskennzahl für Auslandszielrufnummern, der Regionalkennzahl (Vorwahl), der Teilnehmernummer und einer etwaigen Durchwahl.

Als Zielrufnummern können sowohl Inlandsadressen als auch Auslandsadressen genannt werden, jedoch keine Zielrufnummern bei denen Verbindungsentgelte mit Auszahlungs-betrag für den Angerufenen verrechnet werden (z.B.: Rufnummern mit den Bereichskenn-zahlen 0901, 0931).

Inland
Im Inland können Anrufe bei Rufnummern von Customer Contact Solutions 0901/0931 zu Zielrufnummern mit

- Einzelanschlüssen
- ISDN-Anschlüssen
- Ansagen und
- zu mobilen Anschlüssen

umgeleitet werden.

Ausland
Im Ausland können Anrufe bei Rufnummern von Customer Contact Solutions 0901/0931 zu Zielrufnummern mit

- Einzelanschlüssen
- ISDN-Anschlüssen

umgeleitet werden.

Für Zielrufnummern im Ausland müssen die Auslandsdestinationen im Verkehrsführungs-programm von TMA enthalten sein.

2.4.2. Standardrufnummern

Als Grundleistung werden - ohne Bereichskennzahl - sechsstellige Standardrufnummern (0901 YYY YYY bzw. 0931 YYY YYY) überlassen. Der Kunde erhält die nächste verfügbare Rufnummer aus dem TMA Rufnummernplan. Hierbei hat der Kunde keine Möglich-keit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen, eine bestimmte Rufnummer zu wählen oder auch die Rufnummernlänge zu bestimmen.
TMA hat die Rufnummern aus dem Rufnummernplan in Kategorien eingeteilt, welche unterschiedliche monatliche Entgelte haben. Die Rufnummernzuordnung zu den einzelnen Kategorien obliegt TMA. Die Rufnummernlänge unterliegt den jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen.
Die Rufnummer kann gemäß der gesetzlichen Bestimmungen verlängert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	25,-

Einzelrufnummern

Einzelrufnummern sind Rufnummern, die nicht im vorkonfigurierten Rufnummernplan von TMA enthalten sind. Sie können bei Verfügbarkeit der Rufnummer auf Wunsch des Kunden ebenfalls von TMA in die Einrichtung des Verkehrsführungsprogrammes aufgenommen werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	auf Anfrage
monatliches Entgelt	auf Anfrage

2.5. Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP)

	EUR
Rufnummernmitnahme, einmalig	40,-

2.6. Rufnummernreservierung

	EUR
Reservierung bis 4 Wochen	entgeltfrei
Reservierung von 1 Monat bis max. 1 Jahr, monatlich	58,-

3. Standarddienste

3.1. Rechnung

Die Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, Telefonnummer, Anzahl der Verbindungen, Verbindungsentgelte, monatliche Entgelte und einmalige Entgelte, sowie den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag.
Es können keine Zwischenabrechnungen ausgefertigt werden.
Der Versand der Rechnung kann, wenn keine österreichische Rechnungsanschrift vorhanden ist, auch in das Ausland erfolgen. Die Rechnung wird dabei immer mit der in Österreich gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuer versehen.

3.2. Telefonbuch

3.2.1. Standardeintrag

Kunden von TMA werden - soweit sie nicht ausdrücklich auf eine Nicht-Eintragung im Telefonbuch hinweisen - mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) mit einfachen Ergänzungen und Abweichungen (Berufstitel, sen., jun., FAX, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Wohnung, Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Telefonbuch aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt TMA überlassen.
Der Standardeintrag im Telefonbuch ist entgeltfrei.

3.2.2. Sondereintrag

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

	EUR
Sondereintrag: pro Zeichen	0,29

3.2.3. Änderungen

Änderungen der Familiennamen oder der Firma werden auf der nächsten Rechnung und in der Auskunft innerhalb von 14 Werktagen aktualisiert.

3.2.4. Geheimnummer

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Telefonbuch. Der (beauftragte) Auskunftsdienst von TMA ist nicht berechtigt, über die Rufnummer Auskunft zu geben. Eine Geheimnummer ist entgeltfrei.

3.3. Auskunftsdienst

Auskünfte über Rufnummern von Anschlüssen im Bereich von TMA werden telefonisch gemäß der vom Kunden gewünschten Einträge in das Telefonbuch erteilt. Über Anschlüsse mit Geheimnummern kann der (beauftragte) Auskunftsdienst von TMA keine Auskunft erteilen.
Auskünfte werden erteilt über:

- Kennzahlen,
- Rufnummern und
- Anschlüsse im Bereich von TMA

3.4. Verbindungsentgelte

Gemäß § 105 KEM-V (Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstever-ordnung) ist TMA verpflichtet dafür zu sorgen, dass dem Anrufenden die Höhe des pro Event anfallenden Entgeltes unmittelbar nach Herstellen der Verbindung in geeigneter Weise mitgeteilt wird, wobei die maximale Dauer der Information 10 Sekunden nicht übersteigen darf. Seit 1. Jänner 2001 darf aufgrund dieser gesetzlichen Bestimmung dem anrufenden Teilnehmer für diese Information kein Entgelt in Rechnung gestellt werden. Die Berechnung der Verbindungsentgelte für den Kunden beginnt daher nach Beendigung der Tarifansage. Es wird dabei folgender Standardtext von TMA der jeweiligen Rufnummer hinterlegt: „Dieser Anruf kostet Sie XX EUR ."

Anrufe mit Ursprung im Ausland werden wie Anrufe aus den festen Netzen in Österreich verrechnet.
Für die Ermittlung der Verbindungsentgelte werden ausschließlich Daten von TMA herangezogen.
Für Schäden, die dem Kunden aus Gründen eines etwaigen Netzausfalles oder Verlust des Dienstes ergehen, ist TMA außer bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz nicht haftbar.
Das Verbindungsentgelt setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen:

3.4.1. Basisverbindungsentgelt

Das Basisverbindungsentgelt wird dem Kunden bei jedem Anruf, sowohl aus dem fixen als auch aus dem mobilen Netz, für die gesamte Dauer des Gesprächs in Rechnung gestellt.

3.4.2. Aufpreis für Mobil

Bei Anrufen aus dem mobilen Netz wird dem Kunden zusätzlich zum Basisverbindungs-entgelt ein Aufpreis für Mobil für die Gesamtdauer des Gesprächs verrechnet.

3.4.3. Entgelt für Anrufzustellung

Entgelt für die Anrufzustellung ist das Verbindungsentgelt für die Dauer der Terminierung eines Anrufes an einen Festnetzanschluss von TMA, an einen Anschluss eines anderen Festnetzanbieters oder an einen Anschluss in einem mobilen Netz. Die Verrechnung beginnt nach Melden oder nach der Weiterleitung durch die IVR (Interactive Voice Response) und endet mit dem Ende des Gesprächs.

3.4.4. Verbindungsentgelt Voice Response Dienste

Die Verrechnung des Verbindungsentgelts Sprachmenü beginnt mit dem Melden der IVR und endet durch Weiterverbindung an ein Ziel oder durch Gesprächsbeendigung innerhalb der IVR.

	Entgelt pro Minute EUR GZ	Entgelt pro Minute EUR FZ
Basisverbindungsentgelt	0,060	0,050
Aufpreis für Mobil	0,120	0,120
Entgelt für Anrufzustellung		
Netzintern	0,015	0,005
Inland	0,035	0,025
Mobil	0,175	0,165
Verbindungsentgelt Voice Response Dienste	0,035	0,035

3.5. Inkassoentgelt

Das Inkassoentgelt wird dem Kunden im Zuge seiner Rechnung gemeinsam mit den Verbindungsentgelten von der Summe der Endkundentarife abgezogen. Das Inkassoentgelt stellt eine pauschale Abgeltung für Forderungsausfälle bei der Einhebung der Endkundentarife dar.

Inkassoentgelt	
Pro Minute	EUR 0,005
Vom Endkundentarif exkl. USt.	10,5 %

3.6. Auszahlungsentgelte

Dem Kunden wird für erfolgreiche Gesprächsverbindungen (das sind jene Verbindungen, die zu einem Melden der IVR (Interactive Voice Response) bzw. zu einem Melden bei einem Ziel führen) das vom Anrufer eingehobene Entgelt exkl. USt. ausbezahlt.

Servicenummer 0901/0931	Endkundentarif/Event inkl. USt. (EUR)	Endkundentarif/Event exkl. USt. (EUR)
09X1T1	0,100	0,083
09X1T2	0,200	0,167
09X1T3	0,300	0,250
09X1T4	0,400	0,333

09X0T5	0,385	0,321
09X0T6	0,450	0,375
09X0T7	0,527	0,439
09X0T8	0,608	0,507
09X0T9	0,676	0,563
09X0T10	0,727	0,606
09X0T11	0,811	0,676
09X0T12	0,872	0,727
09X0T13	1,081	0,901
09X0T14	1,352	1,126
09X0T15	1,554	1,295
09X0T16	1,802	1,501
09X0T17	2,163	1,802
09X0T18	3,634	3,028

Sollten Zahlungen von einem anderen Netzbetreiber für eine vom Kunden in Anspruch genommene vermittelte Servicerufnummer nur teilweise oder nicht eingehen (z.B. aufgrund von berechtigten Einsprüchen oder Einwendungen des Endkunden des Quellnetzbetreibers, etc.), so hat der Kunde bis zur rechtskräftigen Entscheidung durch das Gericht lediglich Anspruch auf das Auszahlungsentgelt im entsprechenden Verhältnis zu der Zahlung des Netzbetreibers für die in Anspruch genommene vermittelte Servicerufnummer bzw. behält sich TMA vor, diesen Betrag dem Kunden in Rechnung zu stellen.

3.7. Berechnungsschema der monatlichen Entgelte

Entgelt für Servicenummern bzw.
Wunschrufnummern
- Auszahlungsentgelt (exkl. USt.)
+ Basisverbindungsentgelt
+ Aufpreis für Mobil
+ Entgelt für Anrufzustellung
+ Verbindungsentgelt Sprachmenü
+ Inkassoentgelt

+ Div. Zusatzdienste (optional)

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag netto
+/- USt.

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag brutto

Monatlicher Auszahlungstermin ist der Fälligkeitstermin für die vom Anrufer getätigten Verbindungsentgelte.

3.8. Zeitzonen

3.8.1. Geschäftszeit

Montag bis Freitag (werktags) von 08:00 bis 18:00 Uhr

3.8.2. Freizeit

Montag bis Freitag (werktags) von 18:00 bis 08:00 Uhr
Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

3.8.3. Netzintern

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

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

4. Optionale Zusatzdienste

4.1. Routing

4.1.1. Anrufverteilung nach Zeit und Datum

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine periodische zeitabhängige Zielansteuerung festlegen. Zielrufnummern können somit in Abhängigkeit von Datum und Uhrzeit vom Kunden frei wählbar gesteuert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	50,-

4.1.2. Prozentuelle Anrufverteilung

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine prozentuelle Anrufverteilung zu seinen Zielen festlegen. Als Prozentquoten, nach denen Anrufe verteilt werden sollen, sind ganze Zahlen zwischen 1 und 99 erlaubt.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	25,-

4.1.3. Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern

Mit der Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern können eingehende Anrufe zu unterschiedlichen Zielen weitergeleitet werden, die aufgrund der Vorwahl, eines Blocks von Vorwahlen oder einzelner Rufnummern bestimmt werden. Für Anrufe aus Mobilnetzen kann entweder die Standardverteilung oder in Kombination mit dem Zusatzdienst Anrufverteilung nach Postleitzahl eine Verteilung nach Postleitzahlen angewendet werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	150,-
monatliches Entgelt	50,-

4.1.4. Warteschleife mit Priorisierung

Die Priorität der gereihten Anrufe wird aufgrund der angerufenen Rufnummer, der Rufnummer des Anrufers oder durch die Menüauswahl festgelegt. Der Anrufer kann dabei mittels Standardansage oder einer individuellen Ansage informiert werden. Diese Funktion kann nur in Verbindung mit der Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter verwendet werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	50,-

4.1.5. Überlauf

Eingehende Anrufe werden, wenn das Hauptziel besetzt ist oder kein Mitarbeiter verfügbar ist, zu alternativen Zielen geleitet.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

4.1.6. Sprachmenüauswahl

Die Sprachmenüauswahl ermöglicht die Verteilung von Anrufen zu bestimmten Zielen. Der Anrufer wird dabei über unterschiedliche Auswahlmöglichkeiten informiert, unter denen er mittels Drücken einer Ziffer auswählen kann. Nach Eingabe einer Ziffer, wird der Anrufer automatisch zu einem Mitarbeiter im Bereich seiner Wahl oder zu einem nachfolgenden Auswahlmenü weiterverbunden.

Sprachmenüauswahl (inkl. 3 Menüpunkte)	**EUR**
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	100,-

Sprachmenüauswahl (per zusätzlichem Menüpunkt)	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

4.1.7. Begrüßungsansage

Die Begrüßungsansage heißt den Anrufer, bereits vor der persönlichen Entgegennahme des Gesprächs, willkommen. Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

4.1.8. Informationsansage

Die Informationsansage liefert dem Anrufer bereits vor der Entgegennahme des Gesprächs durch einen Mitarbeiter allgemeine Informationen (z.B. Öffnungszeiten). Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

4.1.9. Mobilnetzsperre

Mit Hilfe der Mobilnetzsperre kann die Servicenummer für Anrufe aus mobilen Netzen gesperrt werden. Dadurch werden zusätzliche Kosten, die durch Anrufe aus Mobilnetzen entstehen, vermieden. Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

Mobilnetzsperre mit Standardansage	**EUR**
einmaliges Einrichtungsentgelt	0,-
monatliches Entgelt	0,-
Mobilnetzsperre mit Spezialansage	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

4.1.10. Flexible Routingänderung

Der Kunde kann unterschiedliche Routingpläne definieren und hinterlegen. Ein Wechsel zwischen diesen Routingplänen erfolgt durch Anruf bei der 24/7 Servicehotline 0676 20333 innerhalb der Bearbeitungszeiten 07:00 bis 22:00.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

4.1.11. Feature-Paket Premium

Mit dem Feature-Paket Premium kann der Kunde eine unlimitierte Anzahl an Features auswählen. Dieser Zusatzdienst beinhaltet darüber hinaus einen halben Werktag (= 4 Stunden) Einschulung über die Customer Contact Solutions durch einen speziell auf Customer Contact Solutions ausgebildeten Mitarbeiter von TMA.

	EUR
einmaliges Entgelt	4.000,-
monatliches Entgelt	1.000,-

4.2. Sicherheitseinstellungen

Um Missbräuche zu vermeiden wird Ihre geographische Rufnummer bei so programmiert, dass sie durch Direktwahl nicht mehr erreicht werden kann. Dieser Dienst ist entgeltfrei. Voraussetzung für dieses Service ist eine direkte Anbindung an das Netz von TMA.

4.3. Management Features

4.3.1. Skriptänderung Standard

Eine Änderung des Skripts (Routingplan) erfolgt durch TMA innerhalb von 10 Werktagen ab Eingang der Bestellung. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an TMA weitergegeben werden.

	EUR
einmaliges Entgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

4.3.2. Skriptänderung Express

Bei der Skriptänderung Express erfolgt die Änderung des Skripts (Routingplan) innerhalb von sieben Werktagen durch TMA. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an TMA weitergegeben werden.

	EUR
einmaliges Entgelt	300,-
monatliches Entgelt	0,-

4.3.3. Aktivierung Express

Mit der Aktivierung Express wird das Service Customer Contact Solutions innerhalb von sieben Werktagen ab Bestelleingang und Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen von TMA aktiviert, sofern die zu aktivierende Servicenummer im Rufnummernplan von TMA enthalten ist.

	EUR
einmaliges Entgelt	500,-
monatliches Entgelt	0,-

4.4. Rechnungsbezogene Dienste

4.4.1. Rufnachweis

Dem Kunden werden für die Periode von einem Monat (Rechungszeitraum) je Verbindung das Datum, die Uhrzeit und die angefallenen Verbindungsentgelte mitgeteilt.
Die Übermittlung des Rufnachweises erfolgt wahlweise in Papierform oder in elektronischer Form als CSV-File.
Die periodische Übermittlung des Rufnachweises erfolgt monatlich und ist kostenlos.

4.4.2. Traffic Report

Der Traffic Report liefert eine Übersicht über die Anzahl der entgegengenommenen Anrufe, Gesprächsdauer, etc. Die Übermittlung des Traffic Reports erfolgt monatlich.

	EUR
einmaliges Entgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

TMA weist darauf hin, dass es bei der Auswertung der Servicenummer zu Zähldifferenzen zwischen Rechnung und Online-Berichten kommen kann.

4.4.3. Qualifizierte Mahnung

Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ergeht eine Mahnung an den Kunden. Für die Mahnung wird ein einmaliges Entgelt verrechnet.

	EUR
Zahlungsverzug	3,63

Inkasso

Verzeichnet TMA nach einer Mahnung keinen Zahlungseingang kann TMA die Forderungsverfolgung an ein Inkassobüro oder an einen Rechtsanwalt übergeben. Das Entgelt für ein Inkasso richtet sich nach dem jeweiligen Aufwand für TMA soweit es notwendig und zweckentsprechend ist.

	EUR
Inkasso	nach Aufwand

Sperre

Verbindungen zu den Zielanschlüssen werden gesperrt. Customer Contact Solutions 0901/0931 wird deaktiviert. Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Sperre nach einem Zahlungsverzug wieder aufgehoben wird. Diese ist entgeltpflichtig.

	EUR
Deaktivierung der Sperre	10,-

5. Wartung

Businesskunden steht die 24/7 Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 rund um die Uhr zur Verfügung. Der Support ist über das Kontaktformular unter http://magentabusiness.at/kontakt erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag 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 (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).