



# Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung (EB/LB)

# TALK2U

(für alle talk2u-Produkte)



## 1. Gültigkeit:

Diese Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung gelten für sämtliche Produkte aus der aktuellen **talk2U** Produktfamilie und jene Produkte, die von **talk2U** gemeinsam mit seinen Partnern angeboten werden.

Das Dokument ist ab dem, bei „Stand vom“ angeführten Datum gültig und ersetzt alle vorherigen Versionen. Die jeweils gültige Version finden Sie, ebenso wie die dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (ABG) sowie die jeweils aktuellen Produkt- und Preisbeschreibungen (PPB) unserer Produkte, im Internet unter [www.talk2U.at/download](http://www.talk2U.at/download).

## 2. Allgemeines

Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich alle angeführten Entgelte in EUR inkl. 20% USt.

Im Selbstwählverkehr werden abgehende Verbindungen durch den anrufenden Anschluss vergebührt. Die Höhe des Verbindungsentgeltes ist von der Verbindungszone, der Zeitzone sowie von der Verbindungsdauer abhängig. Die Vergebührung beginnt durch das Melden des gerufenen Anschlusses. Bis zur Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse fällt das jeweilige Verbindungsentgelt in der für den jeweiligen Tarif gültigen Taktung an.

Bei Callthrough werden dem anrufenden Anschluss die Kosten für das Gespräch zur Zielrufnummer verrechnet. Die Kosten für das Gespräch zu der von **talk2U** zur Verfügung gestellten Einwahlnummer werden gesondert vom jeweiligen Anbieter über den der Ruf aufgebaut wird, entsprechend dessen Tarifen, vergebührt.

Für Callback werden dem initiiierenden Teilnehmer die Kosten für den Rückruf und den Anruf zur jeweiligen Zielnummer in Rechnung gestellt. Beachten Sie bitte etwaige Roamingkosten bei Rückrufen.

Da der Verbindungsaufbau mitunter über Netze Dritter (z.B. bei Voice-over-IP über das Internet, bei Callthrough über ein Mobilnetz, etc.) erfolgt, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Verfügbarkeit der Dienste von unterschiedlichen Faktoren, die nicht unbedingt im Einflussbereich von **talk2U** liegen müssen, abhängig ist. Schadenersatzansprüche, gegen **talk2U** sind, außer bei grob fahrlässigen Verhalten von IT-Technology, sowie bei leicht fahrlässigem Verhalten im Falle von Personenschäden, jeweils im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, ausdrücklich ausgeschlossen. Ebenso wird darauf hingewiesen, dass betreffend Dienstleistungen Dritter, sowie auf Abschlüsse von Verträgen mit Dritten, ausschließlich deren Bedingungen anwendbar sind und **talk2U** nicht im Zusammenhang mit Vereinbarungen, die der Kunde mit Dritten trifft, steht. Dies trifft insbesondere auf Verträge mit Internet Providern und anderen Telefondienstleistern zu, über deren Netz der Zugang in das Netz von **talk2U** erfolgt. Von **talk2U** werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten technische Einrichtungen eingesetzt um eine sehr hohe



Verfügbarkeit zu ermöglichen. Trotzdem kann keine 100% Ausfallssicherheit gegeben werden, dazumal für eine funktionierende Telefonverbindung auch Leistungen Dritter in Anspruch genommen werden und bei VoIP-Anbindung insbesondere die Stromversorgung und eine funktionstüchtige Internetverbindung und Netzwerk Voraussetzung für eine funktionierende Gesamtlösung sind. Unternehmen, die maßgeblich von der Telefonie abhängig sind oder im Falle von Störungen Geschäftseinbußen (beispielsweise Call- Center) befürchten, haben daher im eigenen Ermessen Vorsorge für etwaige Ausfälle zu treffen und ein Ausfallskonzept zu planen (redundante Anbindung, USV, Ersatzgeräte, ...).

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer „112“ wird entsprechend § 25 Abs. 4 Ziffer 7 TKG 2003 ausdrücklich hingewiesen. Gespräche zu der europäischen Notrufnummer 112 sind aus dem Netz von **talk2U** kostenlos.

### 3. Anmeldung, Bereitstellung, Änderung

#### 3.1. Anmeldung

Für unsere Standard-Produkte können Sie sich sowohl über die Homepage [www.talk2U.at/anmeldung](http://www.talk2U.at/anmeldung) als auch unter der Rufnummer +43/1/22900-1008 mit dem anschließend zugesendeten **talk2U**-Anmeldeformular zur Nutzung eines Produktes anmelden. Für Produkte die exklusiv über **talk2u**-Partner angeboten werden, erfolgt die Anmeldung über den jeweiligen Partner.

Das **talk2U**-Anmeldeformular können Sie

- einscannen und an die e-Mail-adresse [anmeldung@talk2u.at](mailto:anmeldung@talk2u.at) oder
- per Fax an die Rufnummer +43/1/22900-2290, oder
- über den Postweg an folgende Adresse senden:

talk2U  
c/o IT-Technology GmbH  
Grillgasse 18  
A-1110 Wien

#### 3.2. Freischaltung, Bereitstellung:

Nach Beauftragung von **talk2U** werden die angegebenen Rufnummern für die Nutzung im **talk2U**-Netz frei geschaltet bzw. wird von **talk2U** eine neue Rufnummer an Sie vergeben. Hierdurch wird es Ihnen ermöglicht, über das Netz von **talk2U** Verbindungen herzustellen.



Die Freischaltung erfolgt nach Vorliegen aller hierfür erforderlichen Unterlagen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von **talk2U** (IT-Technology GmbH).

**talk2U** schaltet grundsätzlich einzelne Rufnummern frei. Handelt es sich bei dem Teilnehmeranschluss um einen Nebenstellenanschluss (Anlagen- oder Mehrgeräteanschluss oder Mobil-Teilnehmer in einem VPN), wird die Kopfnummer, d.h. die Rufnummer der TK-Anlage bzw. die VPN-Rufnummer, und damit alle angeschlossenen Nebenstellen- bzw. VPN-Teilnehmer frei geschaltet.

Die Kosten für die Bereitstellung bzw. Aktivierung entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Produkt- und Preisbeschreibung (PPB).

Die Bereitstellung bzw. Aktivierung kann von **talk2U** aus wirtschaftlichen Gründen (z.B. bei Zweifeln an der Bonität), bei Zweifeln an der Identität des Kunden, bei Angabe unvollständiger oder unrichtiger Daten bei der Bestellung, wenn der Kunde keine inländische Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt gibt, wenn bereits ein Vertragsverhältnis mit dem Kunden außerordentlich gekündigt wurde, aus rechtlichen Gründen (z.B. bei mangelnder Geschäftsfähigkeit des Kunden oder bei begründetem Verdacht, dass der Kunde die Services von **talk2U** missbräuchlich oder in betrügerischer Absicht benützen würde) oder aus technischen Gründen (z.B. wenn die bestellte Leistung für **talk2U** – aus welchen Gründen auch immer - nicht realisierbar ist) abgelehnt oder eingeschränkt werden.

### 3.3. Produktwechsel (Produktpaketumstellung), Änderungen

Ein Wechsel eines Produktes durch den Teilnehmer, unabhängig ob zu einem teureren oder billigeren Produkt, ist grundsätzlich zum Ende eines Verrechnungszeitraums, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, möglich.

Ausnahme ist ein Wechsel innerhalb einer eventuellen Mindestvertragsdauer. Dieser ist nur für bestimmte Tarife möglich. Ob und zu welchem anderen Tarif ein Wechsel innerhalb einer aufrechten Mindestvertragsdauer möglich ist, klären Sie bitte individuell mit der **talk2U**-Hotline ab.

Generell ist der erste Produktwechsel, nach Ablauf einer eventuellen Mindestvertragsdauer, gratis. Maßgeblich ist hier das Datum des Vertragsabschlusses. Jede weitere Umstellung wird mit Euro 9,90 inkl. USt. (8,25 exkl. USt.) verrechnet. Eine Paketumstellung beinhaltet nicht das Bereitstellungs- bzw. Aktivierungsentgelt. Dieses wird in jedem Fall entsprechend der jeweiligen Produkt- und Preisbeschreibung (PPB), egal ob Neukunde oder Produktwechsel, in Rechnung gestellt.

Verschiedene Änderungen können Sie über die Webseite [www.talk2U.at](http://www.talk2U.at) selbst durchführen. Alle darüber hinaus gehenden Änderungen (z.B. Namensänderung, Änderungen der Kontodaten, Umstellung der Zahlweise, etc.) sind **talk2U** schriftlich nachzuweisen.

### 3.4. Mindestvertragsdauer

Wenn in der Produkt- und Preisbeschreibung des jeweiligen Produkts nichts anderes angegeben ist, gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.



## 4. Verbindungen

**talk2U** stellt für Sie im Rahmen der bestehenden technischen, betrieblichen und regulatorischen Möglichkeiten, die von Ihnen gewünschte Verbindung her. Sollten sich technische, betriebliche oder regulatorische Voraussetzungen ändern, so kann dies auch zu geringfügigen und sachlich gerechtfertigten Änderungen im Leistungs- und Funktionsumfang der von **talk2U** angebotenen Dienste und Services führen. **Talk2U** wird auf diesbezügliche Änderungen der Vertragsbedingungen mindestens ein Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung in schriftlicher Form (beispielsweise der Rechnung) unter Angabe des Termins des In-Kraft-Tretens hinweisen und ein kostenloses Recht zur Kündigung einräumen.

Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprache. Verbindungen ins Ausland werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und Telefongesellschaften vereinbart wurde. Die von **talk2U** unterstützten Leistungsmerkmale sind von der Zugangsart, der Art des Teilnehmeranschlusses, der Leistungsfähigkeit des jeweiligen Endgeräts, dem gewählten Tarif und den Leistungen des Netzbetreibers, über den die Verbindung in das Netz von **talk2U** aufgebaut wird, abhängig. Zur Nutzung von Leistungsmerkmalen müssen eventuell entsprechende Einstellungen an den jeweiligen Endgeräten vorgenommen, oder Leistungsmerkmale bei dem Anbieter, über den die Verbindung in das Netz von **talk2U** hergestellt wird, freigeschaltet werden.

Folgende Leistungsmerkmale sind keinesfalls verfügbar:

- Übermittlung der Tarifinformation während des Gespräches (AOC-D)
- Übermittlung der Tarifinformation nach Beendigung eines Gespräches (AOC-E)
- Sperre von abgehenden Anrufen zu bestimmten Nummern (ausgenommen Mehrwertnummern)
- Teilnehmer-zu-Teilnehmer Zeichenübermittlung während der Verbindung (UUS1i)
- Automatischer Rückruf bei Besetzt (CCBS)
- Tefefondienste 7kHz Studioqualität
- Teilnehmer einer „Closed User Group“

Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben.

Die über das **talk2U** Netz geführten Gespräche und aufgebauten Verbindungen werden jeweils dem initiiierenden Teilnehmer in Rechnung gestellt. Eventuell anfallende Gebühren Ihres Netzanbieters (z.B. für Callthrough) werden von diesem in Rechnung gestellt.



#### 4.1. Verbindungszonen

Die Verbindungszone ergibt sich aus der Zonenzuordnung (Vorwahl), oder ist von der Art des gerufenen Anschlusses, oder des in Anspruch genommenen Dienstes abhängig.

Folgende Zonen können bei Produkten von **talk2U** zur Anwendung kommen:

- **„Super-Family“:** Kommt zur Anwendung, wenn ein **talk2U**-Kunde mit „Super-Family“-Option einen anderen Anschluss im **talk2U**-Netz, unabhängig in welchem Partnernetz er sich befindet, anruft. Ob und zu welchen Konditionen die „Super-Family“-Option verfügbar ist, entnehmen Sie der Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) des jeweiligen Produkts.
- **„Family“:** Kommt zur Anwendung, wenn ein **talk2U**-Kunde mit „Family“-Option einen anderen Anschluss im selben **talk2U**-Partnernetz (wie er selbst ist) anruft. Ob und zu welchen Konditionen die „Family“-Option verfügbar ist, entnehmen Sie der Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) des jeweiligen Produkts.
- **„Regional“:** Umfasst den eigenen Vorwahlbereich im Festnetz
- **„National“:** Umfasst Verbindungen, die außerhalb des eigenen Vorwahlbereiches ins inländische Festnetz geführt werden. Gespräche zu „privaten Netzen (057x, 059x, 0517x, 0501x-0509x)“, so wie Gespräche zu standortunabhängigen Festnetzrufnummern (0720) und konvergenten Diensten (0780) fallen auch in diese Zone.
- **„Österreich Festnetz“:** Umfasst Verbindungen, die ins österreichische Festnetz geführt werden. Gespräche zu „privaten Netzen (057x, 059x, 0517x, 0501x-0509x)“, so wie Gespräche zu standortunabhängigen Festnetzrufnummern (0720) und konvergenten Diensten (0780) fallen auch in diese Zone.
- **„Österreich Mobil“:** Umfasst alle Gespräche zu Mobilfunknetzen in Österreich.
- **„Ausland“:** Umfasst grundsätzlich alle Verbindungen außerhalb Österreichs, die mit einer anderen Auslandsvorwahl außer +43 (0043) erreichbar sind.
- **„Satellit“:** Umfasst alle Gespräche via Telefonie-Satelliten.
- **„Mehrwert- und Sonderdienste“:** Umfasst Gespräche zu nationalen und internationalen Dienstenummern. Die Abrechnung erfolgt entsprechend dem jeweiligen Diensteentgelt soweit der jeweilige Diensteanbieter die Dienstenummer im Netz von **talk2U** freischalten hat lassen. Dienste die je Anruf vergebührt werden („Eventtarifizierte Dienste“) werden ab Meldung entsprechend dem jeweiligen Tarif unabhängig von der tatsächlichen Verbindungsdauer verrechnet. Siehe dazu auch Pkt. 8.4.

Der Zugang zu Mehrwert-Nummern wird von **talk2U** für den Kunden erst auf ausdrücklichen Wunsch frei geschaltet um den Kunden vor Missbrauch oder unabsichtlicher Nutzung zu schützen. Voraussetzung für den Zugang zu Mehrwert-Nummern ist ein aufrechtes Vertragsverhältnis und eine positive Bonitätsprüfung. Alternativ kann eine Vorausleistung in der Höhe des erwarteten monatlichen Umsatzes geleistet werden, mindestens jedoch EUR 84,-- (EUR 70,-- exkl.).



## 4.2. Zeitzonen

Es gibt zwei Zeitzonen, die je nach Verbindungszone zur Anwendung kommen.

Wenn beim Preis einer Verbindungszone keine Zeitzone angegeben ist, dann gilt der angegebene Preis für beide Zeitzonen (keine Unterscheidung).

Geschäftszeit: - Montag bis Freitag (werktags) von 08.00 bis 18.00 Uhr

Freizeit:

- Montag bis Freitag (werktags) von 00.00 bis 08.00 Uhr
- Montag bis Freitag (werktags) von 18.00 bis 24.00 Uhr
- Samstag, Sonn- und gesetzlich anerkannte Feiertage in Österreich zwischen 00.00 und 24.00 Uhr

So für ein Produkt andere Zeitzonen vorgesehen sind, sind diese am Produktblatt ausdrücklich angegeben.

## 4.3. Rufnummernformat, Rufnummernvergabe

### 4.3.1 Rufnummernformat abgehend

Aufgrund internationaler Vereinbarungen wird im nationalen und internationalen Verkehr die Übermittlung von mindestens 16 Ziffern der Teilnehmernummer gewährleistet. Es kann daher zu Funktionseinschränkungen kommen, wenn die Länge der gewählten Rufnummer 16 Ziffern überschreitet.

Generell müssen im **talk2U**-Netz für nationale Verbindungen zuerst die Ortsnetzkennzahl („Vorwahl“) des jeweiligen Ortsnetzes mit „0“ beginnend und in weiterer Folge die Teilnehmernummer gewählt werden. Internationale Verbindungen beginnen mit „00“, gefolgt von der Landeskennung und der gewünschten Rufnummer.

### 4.3.2 Rufnummernvergabe

Je nach Zugangsart und Produkt kann der Teilnehmer von **talk2U** eine neue Rufnummer zugeteilt bekommen oder seine bestehende Rufnummer weiter verwenden (Portierung in das Netz der IT-Technology oder Zugang über Call-by-Call oder Call-Preselection).

Grundsätzlich wird bei der Vergabe und Portierung zwischen der Verwendung einer geografischen und einer nomadischen Rufnummer unterschieden. Nomadische Rufnummern werden von **talk2U** aus dem Vorwahlbereich 0720 vergeben und können österreichweit verwendet werden. Geografische Rufnummern sind einem bestimmten Standort zugeordnet und dürfen an keinem anderen, als dem dafür vorgesehenen Ort, verwendet werden.



## 5. Anschlussarten

### 5.1. VoIP-Anschluss

Um die **talk2U**-VoIP-Produkte nutzen zu können benötigen Sie keinen herkömmlichen Sprachanschluss (POTS oder ISDN) mehr, sondern nur mehr einen Internetzugang mit entsprechender Bandbreite für Up- und Download. Bei Sprachübertragungen auf Basis „Voice over Internet Protokoll“ (VoIP) wird die Sprache vom IP-Telefon bzw. VoIP-Gateway in IP-Pakete zerlegt und über den bestehenden Breitband- oder Kabelanschluss über eine IP-Verbindung zum **talk2U** Netz geschickt. Die IP-Pakete werden von **talk2U** über ein Gateway in Sprache umgewandelt und wie ein herkömmliches Gespräch über den talk2U Switch dem gewünschten Gesprächspartner zugestellt. **talk2U** stellt über diese Technik, im Rahmen der bestehenden technischen, betrieblichen, sowie regulatorischen Möglichkeiten, die vom Kunden gewünschte Verbindung her. Zweck der Verbindung ist die Vermittlung von Sprache. Die Sprachqualität und Erreichbarkeit in VoIP-Netzen ist von verschiedenen technischen Gegebenheiten abhängig, die mitunter nicht im Einflussbereich von talk2U liegen, es kann daher zu Einschränkungen bei Qualität und Verfügbarkeit kommen. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass eine funktionsfähige IP-Verbindung stets Voraussetzung für eine erfolgreiche Sprachverbindung ist. Fax-Verbindungen unterliegen verschiedenen Einflüssen und sind bei VoIP-Anschlüssen möglicherweise problematisch.

Notrufe: Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass für Gespräche zu Notrufnummern eine funktionierende Internetverbindung zu talk2U Voraussetzung ist. Lokale Netzwerkkomponenten beim Teilnehmer (Router, ADSL-Modem, VoIP-Gateway,..), als auch die meisten Telefonapparate setzen eine funktionierende Stromversorgung für ihre Funktionalität voraus. Im Falle eines Stromausfalles beim Teilnehmer sind Gespräche (zu Notrufträgern) ohne Einsatz von USV-Systemen daher in der Regel nicht möglich.

#### 5.1.1 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind für **talk2U**-VoIP-Produkte verfügbar:

- ortsunabhängige (nomadische) oder ortsfeste (geografische) Rufnummer (wenn die entsprechenden Voraussetzungen dafür gegeben sind)
- von allen Netzen aus erreichbar (bei 0720er-Rufnummern kann es aus dem Ausland zu Einschränkungen kommen)
- Rufnummernanzeige am Endgerät (sofern vom jeweiligen Endgerät unterstützt)
- Rufnummernsendung (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- Selbstadministration über unser Internetportal
- Elektronischer Anrufbeantworter
- Aktivieren der Netzansage





- Rufweiterleitung
- Rückfrage/Makeln
- diverse weitere Leistungsmerkmale – siehe „Bonus Pack“

Beachten Sie bitte, dass die Verfügbarkeit der angeführten Leistungsmerkmale auch vom verwendeten Telefon und VoIP-Adapter abhängig sind. Für Rückfrage/Makeln muss zumindest ein weiterer optionaler Sprachkanal verfügbar sein.

Mit Vertragsabschluss bestätigen Sie gegenüber **talk2U**, dass Sie Dritten nur mit Ihrer Zustimmung den Telefonanschluss überlassen werden. Insbesondere anerkennen Sie, dass Sie für alle über Ihren Telefonanschluss in Anspruch genommene Dienstleistungen (ausgenommen Mehrwertdienste) gegenüber **talk2U** haften.

**Talk2U** weist darauf hin, dass bei VoIP- Anschlüssen mit geografischer Rufnummer, der VoIP- Adapter nur an jenem Standort betrieben werden darf, an dem der Telefonanschluss angemeldet wurde.

## 5.2. Call-by-Call, Preselection

Bei Call-by-Call wählen Sie von Ihrem bestehenden Festnetzanschluss manuell die VNB-Kennzahl 1008 und gelangen so in das Netz von **talk2U**. Durch Wahl der gewünschten Rufnummer (mit vorangestellter 0 und Ortsnetzkennzahl) gelangen Sie zum gewünschten Gesprächsteilnehmer.

Bei Call-Preselection entfällt die Vorwahl von 1008 und Sie telefonieren automatisch über das Netz von **talk2U**, können aber jederzeit durch manuelle Vorwahl einer anderen VNB-Kennzahl (z.B. 1001 für die Telekom Austria) über diesen telefonieren.

Ankommende Gespräche zu Ihrer Festnetz-Rufnummer werden wie bisher ausschließlich über Ihren Festnetzanbieter zugestellt. **talk2U** hat darauf keinen Einfluss.

Die folgenden Gespräche können über das Netz von **talk2U** geführt werden:

- internationale Gespräche (00+Landeskennzahl+Rufnummer)
- nationale Fest- und Mobilnetze (0+Ortsnetzkennzahl+Rufnummer)
- Gespräche zu privaten Netzen (05)
- Gespräche zu standortunabhängigen Rufnummern (0720, 0780)

Alle anderen Gespräche zu (Mehrwert-) Dienstnummern, Notrufnummern, Störungs- und Auskunftsdiensten, etc. werden automatisch über das Netz Ihres Festnetzanbieters geführt und auch von diesem verrechnet.

Kunden mit Preselection können mittels Wahl der Rufnummer 062 10000 prüfen, welcher Verbindungsnetzbetreiber derzeit voreingestellt ist.



### 5.2.1 Leistungsmerkmale

Die folgenden Leistungsmerkmale sind für **talk2U**-Call-by-Call- und Preselection- Produkte verfügbar (soweit diese von Ihrem Festnetzanbieter zu **talk2U** übertragen werden):

- 3.1 kHz Telefonie (Sprachtelefonie)
- Telefax Gruppe 3 (analog) und 4 (ISDN)
- Rufnummernsendung (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- Selbstadministration über unser Internetportal

### 5.3. Callthrough, Callback, Webcallback

Bei Callthrough wählen Sie von Ihrem für Callthrough frei geschalteten Anschluss die von **talk2U** bekannt gegebene Zugangsnummer um ins Netz von **talk2U** zu gelangen. Durch Wahl der gewünschten Rufnummer (00+Landeskennzahl+Rufnummer+#) gelangen Sie zum gewünschten Gesprächsteilnehmer.

Bei Callback rufen Sie von Ihrem, für Callback frei geschalteten Anschluss, die von **talk2U** bekannt gegebene Zugangsnummer und werden wenige Sekunden später, auf der von Ihnen festgelegten Rufnummer zurück gerufen.

Sobald Sie das Rückruf-Gespräch angenommen haben, können Sie mittels DTMF-Wahl (00+Landeskennzahl +Rufnummer+#) die gewünschte Zielrufnummer bekannt geben und werden sogleich mit dem gewünschten Anschluss verbunden. Die Vergebührung der beiden Gespräche erfolgt jeweils individuell ab Meldung des jeweiligen Teilnehmers.

Um die Dienste nutzen zu können, muss Ihr Endgerät DTMF-Inband-Signalisierung unterstützen. Darüber hinaus besteht eine Wahlmöglichkeit mittels Direktwahl.

Details und weitere Optionen entnehmen Sie bitte der *Kurzanleitung*.**talk2U SpecialServices**, sowie der Produkt- und Preisbeschreibung **talk2U.callthrough** und **talk2U.callback**.



## 6. Service

talk2U bietet folgende Grundservices an:

Service	Medium	Verfügbarkeit	Daten
Online-Anmeldung	Internet	0.00-24.00	<a href="http://www.talk2U.at/anmeldung">http://www.talk2U.at/anmeldung</a>
Anmeldung per e-Mail	Internet	0.00-24.00	<a href="mailto:anmeldung@talk2u.at">anmeldung@talk2u.at</a>
Anmeldung per Fax	Fax	0.00-24.00	+43/1/22900-2290
Serviceline (Produktinfo, Anmeldung, ...)	Telefon	Mo.-Do.: 10.00-12.00 u. 13.00-16.00 Fr.: 10.00-12.00	+43/1/22900-1008 <a href="mailto:kundendienst@talk2u.at">kundendienst@talk2u.at</a>
kostenpflichtige Serviceline <sup>1)</sup> (max. 0,53 Euro / Minute)	Telefon	Mo.-Do.: 10.00-12.00 u. 13.00-16.00 Fr.: 10.00-12.00	0900 20 21 31
Störungsannahme (siehe Pkt. 8.7)	Telefon	0.00-24.00	111 800 oder +43/1/22900-9000

<sup>1)</sup> Unterstützung zu Fremdprodukten, Netzwerk- und Routingproblemen des Kunden, welche für die Nutzung der talk2U-Services benötigt werden.

## 7. "Fair- Use" Regelung

talk2U bietet seinen Kunden teilweise Produkte mit Freiminuten und trotzdem sehr günstigen Tarifen. Damit talk2U seinen Kunden diese Freiminuten auch weiterhin schenken kann, müssen diesen kostenlosen Gesprächen auch entsprechend bezahlte Gespräche gegenüber stehen. talk2U geht daher davon aus, dass die Anzahl der bezahlten Gesprächsminuten zumindest die doppelte Anzahl der konsumierten Freiminuten beträgt.

Sollten die Freiminuten wiederholt missbräuchlich genutzt werden, behält talk2U sich das Recht vor, Kunden, welche die Fair-Use Regel nicht beachten, im Interesse aller anderen talk2U-Kunden, vom Bezug der Freiminuten auszuschließen bzw. diese zu limitieren oder den Vertrag zu kündigen. Selbstverständlich weist talk2U Kunden zeitgerecht auf diesen möglicherweise drohenden Umstand hin.

talk2U bietet verschiedene Produkte ohne Grundgebühr an. Werden über Anschlüsse über einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten keine Umsätze getätigt, behält sich talk2U das Recht vor, Anschlüsse stillzulegen und den Vertrag zu kündigen. Dies insbesondere dann, wenn Zusendungen von talk2U nicht zugestellt werden können oder unbeantwortet bleiben. Selbstverständlich weist talk2U Kunden zeitgerecht auf diesen möglicherweise drohenden Umstand hin.



## 8. Entgelte

### 8.1. Produktpakete

talk2U stellt unterschiedliche Produktpakete zur Verfügung, die sich in der Höhe des monatlichen Paketpreises, der im Paket inkludierten Sprachminuten (Freiminuten), des Mindestgesprächsumsatzes, der Taktung und in der Gültigkeit der Zonen, sowie in der Höhe der Verbindungsentgelte unterscheiden.

Für jedes Produkt gibt es ein eigenes Preismodell. Entnehmen Sie dieses bitte der Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) Ihres Wunschproduktes, bzw. den Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung (EB/LB) in der jeweils geltenden Fassung.

#### 8.1.1 Monatlicher Paketpreis

Den monatlichen Paketpreis (so für das jeweilige Produkt überhaupt vorhanden), entnehmen Sie bitte der jeweiligen Produkt- und Preisbeschreibung (PPB).

#### 8.1.2 Mindestgesprächsumsatz

Die Höhe des Mindestgesprächsumsatzes (so für das jeweilige Produkt überhaupt vorhanden), entnehmen Sie bitte der jeweiligen Produkt- und Preisbeschreibung (PPB).

### 8.2. Verbindungsentgelte Mobil- und Festnetze

Die Verbindungsentgelte für Mobil- und Festnetze entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Produkt- und Preisbeschreibung (PPB).

### 8.3. Verbindungsentgelte Satelliten

Satellit /Dienst	Vorwahl	Zone	Preis inkl. Ust (exkl. Ust)
Australia-Satellite-Mobile	61145,61147	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Inmarsat	870	SAT 1	6,-- ( 5,--)
International Networks	22230,35199,35200,35201,35202	SAT 2	14,-- ( 11,67)
International Networks	35203,42844,42847,45457	SAT 2	14,-- ( 11,67)
International Networks	42845,42846,42848,42849,45456,35198	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Iridium (8816)	8816	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Iridium (8817)	8817	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Globestar 8818	8818	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Globestar 88180	88180	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Globestar 8818	8819	SAT 1	6,-- ( 5,--)



International Networks	882	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Thuraya (88216)	88216	SAT 1	6,-- ( 5,--)
Universal Personal Telecom	44611	SAT 1	6,-- ( 5,--)
EMSAT	88213	SAT 1	6,-- ( 5,--)

Verbindungen zu Satelliten mit nicht angeführter Vorwahl (siehe obige Tabelle) werden als Zone SAT 2 mit EUR 14,-- (11,67 exkl. USt.) pro Minute verrechnet.

#### 8.4. Verbindungsentgelte Dienste- und sonstige Rufnummern

Nummernbereiche	Vergebührung
808 (International Shared Cost Number)	maximal EUR 0,20 pro Minute
6210000 (Betreiber Testrufnummer)	entgeltfrei
00800	entgeltfrei
0720, 0780	wie Österreich Festnetz (FZ/GZ) bzw. National (FZ/GZ)
0501x-0509x, 0517x,057x, 059x	wie Österreich Festnetz (FZ/GZ) bzw. National (FZ/GZ)
111xx (Telefon-Störungsannahmestellen)	wie Österreich Festnetz (FZ/GZ) bzw. National (FZ/GZ)
116xxx (harmonisierte Dienste von sozialem Wert)	entgeltfrei
118xxx (Telefonauskunftsdienste)	werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber von <b>talk2U</b> verrechnet. das maximale Entgelt beträgt EUR 3,64 pro Minute oder EUR 10,00 pro Event.
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147 (Notrufdienste)	entgeltfrei
120, 123, 130, 1484, 1455 (besondere Rufnummern)	wie Österreich Festnetz (FZ/GZ) bzw. National (FZ/GZ)

Bei Rufnummern aus dem Bereich 118 erfolgt gemäß KEM-V 2009 nach 30 Minuten, bei einem Minutenentgelt von weniger als EUR 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung der Verbindung.

Zielnetztarifierung: Das festgelegte Entgelt gilt unabhängig vom Quellnetz für alle Teilnehmer. Das Entgelt für einen Dienst wird durch jenen Kommunikationsdienstbetreiber in Abstimmung mit dem Dienstleister festgelegt, von dessen zugehörigem Kommunikationsnetz aus der Dienst angeboten wird.

##### 8.4.1 Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze

Nummernbereiche	Vergebührung
0800	entgeltfrei
0810	maximal EUR 0,10 pro Minute
0820	maximal EUR 0,20 pro Minute
0821	maximal EUR 0,20 pro Minute / Event



#### 8.4.2 Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste

Nummernbereiche	Vergebührung
09x0	maximal EUR 3,64 pro Minute
0901 01 x xxx	EUR 0,10 pro Event
0901 02 x xxx	EUR 0,20 pro Event
0901 03 x xxx	EUR 0,30 pro Event
0901 04 x xxx	EUR 0,40 pro Event
0901 05 x xxx	EUR 0,50 pro Event
0901 06 x xxx	EUR 0,60 pro Event
0901 07 x xxx	EUR 0,70 pro Event
0901 08 x xxx	EUR 0,80 pro Event
0901 09 x xxx	EUR 0,90 pro Event
0901 10 x xxx	EUR 1,0 pro Event
0901 20 x xxx	EUR 2,0 pro Event
0901 30 x xxx	EUR 3,0 pro Event
0901 40 x xxx	EUR 4,0 pro Event
0901 50 x xxx	EUR 5,0 pro Event
0901 60 x xxx	EUR 6,0 pro Event
0901 70 x xxx	EUR 7,0 pro Event
0901 80 x xxx	EUR 8,0 pro Event
0901 90 x xxx	EUR 9,0 pro Event
0930	maximal EUR 3,64 pro Minute
0931 01 x xxx	EUR 0,10 pro Event
0931 02 x xxx	EUR 0,20 pro Event
0931 03 x xxx	EUR 0,30 pro Event
0931 04 x xxx	EUR 0,40 pro Event
0931 05 x xxx	EUR 0,50 pro Event
0931 06 x xxx	EUR 0,60 pro Event
0931 07 x xxx	EUR 0,70 pro Event
0931 08 x xxx	EUR 0,80 pro Event
0931 09 x xxx	EUR 0,90 pro Event
0931 10 x xxx	EUR 1,0 pro Event
0931 20 x xxx	EUR 2,0 pro Event
0931 30 x xxx	EUR 3,0 pro Event
0931 40 x xxx	EUR 4,0 pro Event



0931 50 x xxx	EUR 5,0 pro Event
0931 60 x xxx	EUR 6,0 pro Event
0931 70 x xxx	EUR 7,0 pro Event
0931 80 x xxx	EUR 8,0 pro Event
0931 90 x xxx	EUR 9,0 pro Event
0939 (nur Dialer)	maximal EUR 3,64 pro Minute oder EUR 10,00 pro Event

Bei Rufnummern aus den Bereichen 0900, 0930 und 0939 erfolgt gemäß KEM-V 2009 nach 30 Minuten, bei einem Minutenentgelt von weniger als EUR 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung der Verbindung. Die Entgelt-Verrechnung für die Inanspruchnahme von zeittarifierten Diensten in den Bereichen 0900, 0930 und 0939 erfolgt für die ersten 60 Sekunden im Vorhinein und danach sekundengenau.

## 8.5. Rufnummern

### 8.5.1 Rufnummern (Neuzuteilung, Portierung, Änderung)

Rufnummern	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Portierung (Übernahme einer bestehenden Rufnummer)	siehe jeweilige Produkt- und Preisbeschreibung (PPB)
Neuzuteilung einer Rufnummer im Zuge der Anmeldung	0,--
Änderung einer bestehenden Rufnummer	9,90 (8,25)

### 8.5.2 Kurzurufnummer

Kurzruffnummern	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Kurzruffnummer einmalig	299,-- (249,17)
Kurzruffnummer monatlich (um 1 Zi. verkürzt)	199,-- (4,92)
Kurzruffnummer monatlich (um 2 Zi. verkürzt)	349,-- (290,83)

### 8.5.3 Wunschruffnummer

Wunschruffnummern	EUR inkl. USt.
Standard-Nummer	kostenlos, sofern diese Rufnummer im Pool vorhanden ist
Premium-Nummer	99,-- bis 299,-- (Details und Reservierung über <b>talk2U</b> -Hotline)



#### 8.5.4 Geheimnummer/Eintragung ins Teilnehmerverzeichnis (siehe auch Punkt 8.8)

Grundsätzlich veranlasst **talk2U** keine Eintragung der Kundendaten in das Amtliche Teilnehmerverzeichnis („Geheimnummer“). Eine kostenlose Haupteintragung im Teilnehmerverzeichnis (Standard Haupteintrag) der Telekom Austria wird auf Wunsch des Kunden von **talk2U** kostenlos durchgeführt. Änderungen werden der Telekom Austria einmal wöchentlich übergeben. Bitte beachten Sie, dass es bis zur endgültigen Aktualisierung durch die Telekom Austria einige Wochen dauern kann. Daten scheinen auch auf der Herold-CD und im elektronischen Telefonbuch auf. Das gedruckte Telefonbuch der Telekom Austria erscheint einmal jährlich. Den Redaktionsschluss je Bundesland entnehmen Sie bitte den Informationen der Telekom Austria.

Neben-, Fett- und Sondereintragungen: Beachten Sie bitte, dass für die Eintragung ins Telefonbuch der Telekom Austria die Bestimmungen Dritter gelten und **talk2U** darauf keinen Einfluss hat. Beachten Sie weiters, dass Eintragungen – auch wenn Vereinbarungen dazu, zwischen Ihnen und Dritten geschlossen wurden, trotzdem über **talk2U** an Sie weiterverrechnet werden. Eine Eintragung kann über **talk2U** erfolgen oder aber wenden Sie sich bezüglich der Erstellung eines Angebotes gleich direkt an den Redaktionsdienst der Telekom Austria ([telefonbuch@a1telekom.at](mailto:telefonbuch@a1telekom.at); Tel: 05 0664 60432).

Der Teilnehmer hat generell die Möglichkeit die Anzeige der eigenen Rufnummer für ausgehende Anrufe (ausgenommen bei Notrufen) zu unterdrücken.

#### 8.6. Inbetriebnahme und Störungsbehebung

Grundsätzlich sind alle **talk2U**-Produkte vorkonfiguriert und auch durch Nichttechniker in Betrieb zu nehmen. Falls aus irgendwelchen Gründen, auch trotz Hotline-Unterstützung, keine erfolgreiche Inbetriebnahme möglich sein sollte, so kann eine Unterstützung durch **talk2U** (Großraum Wien), oder falls verfügbar, durch jeweils einen lokalen Partner erfolgen. Beachten Sie dazu bitte die jeweiligen Kostensätze bzw. Pauschalen für die gewünschte Unterstützung bzw. Störungsbehebung.

Erfragen Sie diese bzw. allfällige weitere Details beim jeweiligen **talk2U**-Partner vor Ort und vereinbaren Sie diese im direkten Weg. Für die direkt von **talk2U** erbrachten Leistungen entnehmen Sie die Kosten bitte der nachfolgenden Tabelle.

Leistung	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Inbetriebnahmeunterstützung im Stadtgebiet von/um Wien	115,-- (95,83)
Kostenpflichtiger telefonischer Support via kostenpflichtiger Serviceline während der Verfügbarkeitszeiten	0,53 Euro (0,442) pro Minute
Kostenpflichtiger telefonischer Support via Störungsannahme, verrechnet wird pro angefangener Viertelstunde	60,-- (50,--)
Fahrtkostenpauschale innerhalb des Stadtgebietes von/um Wien	29,90 (24,92)
Zusätzlich zur Fahrtkostenpauschale, je km ab Stadtgrenze Wien	0,45 (0,375)
Stundensatz pro Servicetechniker (für angefangene 15 Minuten)	115,-- (95,83)





Jegliche Unterstützung Vorort ist grundsätzlich kostenpflichtig. Sollte ein bei talk2u erworbenes Endgerät eine Störung aufweisen, so wird dieses im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ausgetauscht. Allfällige Versandkosten trägt der Kunde.

Wird **talk2U** oder dem beauftragten Dritten im Falle einer Unterstützung der Zutritt zur Anlage verweigert oder besteht auch nur keine Möglichkeit Zutritt zu erlangen, dann sind die Einsatzkosten hierfür durch den Kunden zu ersetzen, sofern ein Verschulden des Kunden vorliegt.

Es wird insbesondere darauf hingewiesen, dass Störungen im Bereich der Telefonie oftmals auf Internet-Verbindungsprobleme, Netzwerkprobleme mit aktiven und passiven Komponenten oder VoIP-Adapter zurückzuführen sind. Versuchen Sie Probleme daher weitgehend einzugrenzen und wenden Sie sich dann bitte an den jeweils richtigen Ansprechpartner.

Die Bearbeitung von zentralen Störungen im talk2U-Vermittlungssystem erfolgt im Bedarfsfall täglich zwischen 0-24 Uhr, die Bearbeitung von Störungen einzelner Anschlüsse erfolgt grundsätzlich nur werktags. Kontaktieren Sie bitte unsere Serviceline telefonisch (beachten Sie bitte unsere Verfügbarkeitszeiten) oder per e-Mail. Wir weisen darauf hin, dass Unterstützungsleistungen außerhalb der Verfügbarkeitszeiten oder über die Störungsannahme, so wie auch jeglicher Support, der über die Unterstützung zu bei talk2U gekauften Produkten hinausgeht oder nicht durch talk2U zu vertreten ist (Beispiele: Fragen zur Konfiguration von Routern, Probleme mit der Internetverbindung, Probleme und Fragen zu Endgeräten, die bei Dritten erworben wurden,...) kostenpflichtig sind. Rufen Sie bitte in diesem Fall während der Verfügbarkeitszeiten unsere kostenpflichtige Serviceline. Außerhalb der Verfügbarkeitszeiten wenden Sie sich bitte an unsere Störungsannahme. Sollte es sich um eine entgeltliche Unterstützung handeln, so werden Sie zuvor vom zuständigen Mitarbeiter darauf hingewiesen.

## 8.7. Rechnungsbezogene Leistungen, Bonität

### 8.7.1 Bonität

Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis mit der Überprüfung seiner Bonität durch Anfragen bei behördlich zugelassenen Kreditschutzverbänden und Kreditinstituten. Eine Bonitätsprüfung kann von **talk2U** jederzeit, vor allem aber vor der Annahme einer Bestellung, durchgeführt werden. Das Einverständnis kann durch den Kunden jederzeit kostenlos widerrufen werden. Dem Kunden werden hierfür keine Entgelte in Rechnung gestellt. Dem Kunden wird in der Regel ein Kreditlimit von ca. EUR 100,-- (inkl. USt.) zur Verfügung gestellt.

Das Limit kann von **talk2U** im Einzelfall, der Bonität des Kunden entsprechend, erhöht oder verringert werden. Bei schlechter Bonität kann **talk2U** eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in angemessener Höhe verlangen und die Form der Sicherheitsleistung bestimmen (z.B. Kautions- oder Bankgarantie).



Bei Überschreitung der Kreditgrenze ist **talk2U** berechtigt, das Service zum Schutz des Kunden und zur Sicherung der Forderungen zu sperren und den Kunden zu einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung aufzufordern. Die gleiche Regelung gilt, wenn **talk2U** begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden hat, insbesondere, wenn sich die wirtschaftliche Lage des Kunden verschlechtert hat oder droht, sich zu verschlechtern.

### 8.7.2 Abrechnungszeitraum

Einmalige Entgelte (z.B. das Aktivierungsentgelt), sowie das anteilige fixe Entgelt für den ersten Abrechnungszeitraum sind mit Leistungsbereitstellung fällig. Danach sind fixe Entgelte jeweils im Voraus (zu Beginn des Abrechnungszeitraumes), alle anderen Entgelte nach Erbringung der Leistung (zum Ende des Abrechnungszeitraumes) fällig. Monatliche Tarifentgelte werden ab Aktivierung verrechnet.

Der Abrechnungszeitraum ist grundsätzlich ein Kalendermonat. Dieser Abrechnungszeitraum, kann von **talk2U** bei Bedarf geändert werden. Insbesondere wird das dann der Fall sein, wenn das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von EUR 9,60 (inkl. USt.) nicht überschreitet. In diesem Fall kann der Abrechnungszeitraum auf eine Dauer von maximal 3 Monaten ausgeweitet werden.

Wird innerhalb eines Abrechnungszeitraums unter Bezugnahme auf 8.7.1 von **talk2U** eine Vorauszahlung verlangt, so wird dieser Betrag mit der nächsten Monatsabrechnung automatisch gegen verrechnet. Das heißt, der dann zu zahlende Betrag verringert sich um die Summe der geleisteten Vorauszahlungen.

### 8.7.3 Rechnungslegung

Bei Vertragsabschluss kann jeder Kunde zwischen einer kostenlosen Rechnung in elektronischer Form oder in Papierform auswählen. Beachten Sie dazu bitte die Hinweise am Produkt- und Preisblatt (PPB). Die **talk2U**-Rechnung wird bevorzugt auf elektronischem Weg übermittelt. Sie können die letzten Rechnungen jederzeit über das **talk2U**-Web-Portal mit Ihrem Kundenlogin abrufen. Auf Wunsch erhalten Sie jede Rechnung als Zweitausfertigung auch kostenpflichtig per E-Mail zugesandt.

Nimmt ein Kunde mehrere Services von talk2U in Anspruch, so werden diese gesammelt auf einer Gesamtrechnung pro Abrechnungszeitraum verrechnet.

Entgelt für eine Rechnungslegung	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Elektronisch (e-Mail oder Online)	0,--
In Papierform per Post	0,--
Zu Vorperioden oder als Zweitausfertigung	4,-- (3,33)



#### 8.7.4 Rechnungseinspruch

Allfällige Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen müssen schriftlich innerhalb von drei Monaten nach Rechnungserhalt bei **talk2U** geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt. Davon unberührt bleibt die gerichtliche Geltendmachung.

Auf Grund eines fristgerechten Einspruchs wird ein Prüfverfahren durchgeführt, um anhand der Ergebnisse die Richtigkeit der bestrittenen Forderung zu bestätigen oder gegebenenfalls die betreffende Rechnung entsprechend zu ändern. Die Fälligkeit von Forderungen, die sich im Zuge des Prüfverfahrens als vom Kunden zu unrecht beeinsprucht herausstellen, bleibt unverändert. Nicht beeinspruchte (Teil-) Rechnungsbeträge sind jedenfalls fristgerecht zu bezahlen. Ein der Regulierungsbehörde zur Kenntnis gebrachter Einspruch nach § 71 Abs. 2 TKG 2003 schiebt die Fälligkeit des bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung auf. Bereits geleistete, strittige Entgelte, werden auf Antrag des Kunden, für die Dauer des Streitbeilegungsverfahrens, zurückerstattet. **Talk2u** kann den Betrag, der dem Durchschnitt der drei letzten Abrechnungsperioden entspricht, sofort fällig stellen.

Wenn Dritte die dem Kunden von **talk2U** zur Verfügung gestellten Services in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte (ausgenommen sind Mehrwertdienste). Dies trifft insbesondere auf Personen zu, die Zugang zu den für die Services von **talk2U** frei geschalteten Endgeräten des Kunden haben. **talk2U** bietet seinen Kunden kostenlos die Möglichkeit, den Zugang zu Mehrwertdiensten und/oder ausländischen Rufnummern zu sperren.

#### 8.7.5 Einzelentgeltnachweis (EEN)

Der Einzelentgeltnachweis beinhaltet eine Aufschlüsselung sämtlicher geführten Verbindungen, (beim Callback-Dienst auch der erfolgten Rückruf). Aufgelistet werden jeweils die Rufnummer des angerufenen Teilnehmers, Datum, Uhrzeit und Dauer der verrechneten Verbindung, Tarif und Summe des Entgeltes. Wurde ein Gespräch über den Callback-Dienst geführt, werden das Rückruf-Gespräch und das Gespräch zur Zielrufnummer immer jeweils einzeln aufgelistet. Die Nummer des angerufenen Teilnehmers wird gemäß Telekommunikationsgesetz (TKG) in verkürzter Form derart ausgewiesen, dass die letzten drei Stellen unkenntlich gemacht werden. Notrufnummern und Anrufe, für die keine Entgeltspflicht besteht, werden nicht ausgewiesen. Der EEN wird in elektronischer Form oder in Papierform kostenlos zur Verfügung gestellt.

Entgelt für einen Einzelentgeltnachweis	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Im Zuge der Rechnungslegung elektronisch oder in Papierform	0,--
Zu Vorperioden oder als Zweitausfertigungen (bis max. 10 A4-Seiten)	4,-- (3,33)

#### 8.7.6 Bezahlung

Grundsätzlich können sämtliche in dieser EB gelisteten Leistungen per Bareinzahlung (Erlagschein), per Banküberweisung oder per Einzugsermächtigung beglichen werden. Die Entgelte sind (so auf der Rechnung nicht



anders angegeben) binnen 8 Tagen ab Rechnungserhalt ohne Abzug auf das auf der Rechnung angegebene Konto zu bezahlen. (Teil-) Zahlungen werden jeweils auf die älteste Schuld angerechnet.

Für einzelne Produkte werden bei Bezahlung mittels Bankeinzug in Vergünstigungen gewährt, Details dazu sind dem jeweiligen Produkt- und Preisblatt (PPB) zu entnehmen.

Für die Inanspruchnahme von Leistungen gemäß diesen Entgeltbestimmungen ist für sämtliche anfallende Entgelte eine Einzugsermächtigung bei einem österreichischen Geldinstitut vorgesehen.

Bezahlung	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Per Einzugsermächtigung von einem österreichischen Konto	0,--
Per Bareinzahlung (Erlagschein)	0,--
Per Banküberweisung	0,--

Zu beachten ist, dass Zahlungen (aus dem Ausland) für **talk2U** in jedem Fall spesenfrei erfolgen müssen.

Einzüge erfolgen im Namen der IT-Technology GmbH als Betreiber von **talk2U**. So auf der Rechnung kein anderes Konto angegeben ist, haben Einzahlungen unter Bezugnahme auf die Rechnungsnummer auf das Konto IBAN: AT464300046681489038, BIC: VBWIATW1, Creditor-ID: AT21ZZZ00000002565 (Kontonummer 46681489038 bei der Volksbank Wien, Bankleitzahl: 43000) zu erfolgen.

### 8.7.7 Mahnung, Rücklastspesen, Sperren

Wählt der Kunde als Zahlungsart die Bankeinzugsermächtigung und kann diese, aus Gründen die nicht von **talk2U** zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden (z.B. weil keine Kontodeckung vorhanden war oder der Kunde **talk2U** nicht über eine allfällige Änderungen seiner Bankdaten informiert hat), ist **talk2U** berechtigt, die Zahlungsart für diesen Kunden auf „manuelle“ Zahlung (es erfolgt also kein Bankeinzug) umzustellen. Für jede solche Rücklastschrift ist **talk2U** berechtigt, dem Kunden allfällige Rücklastspesen der Bank, sowie ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu verrechnen.

Im Fall des Zahlungsverzuges schulden sich Kunde und **talk2U** jeweils Verzugszinsen in Höhe von 12% p.a. über dem Leitzinssatz der EZB (Europäische Zentralbank), zumindest jedoch 12% p.a. **talk2U** ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an diese Personen abzutreten. Entsprechend dem § 1333 ABGB schuldet der Kunde **talk2U** die für die Einmahlung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betriebs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.



Entgelt im Zuge einer Mahnung	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Qualifizierte Mahnung	20,-- (16,67)
Rücklastspesen	nach Aufwand, zumindest 12,-- (10,--)
Reaktivierung nach Sperre	entspricht dem Aktivierungsentgelt des jeweiligen Produkts
Inkasso	nach Aufwand

Werden über einen Zeitraum von zumindest 6 Monate keine Gespräche über einen Anschluss geführt (gilt nur für Anschlüsse ohne fixe monatliche Entgelte), so geht **talk2U** davon aus, dass der Anschluss nicht mehr verwendet wird und setzt dies einer Kündigung durch den Kunden gleich. **Talk2U** setzt den Kunden im Anlassfall zu Beginn der Frist über diesen Umstand in Kenntnis. Erfolgt seitens des Kunden innerhalb einer angemessenen Frist (1 Monat) keine Reaktion, so wird der Anschluss gesperrt und sofern Leistungen noch nicht abgerechnet wurden, wird eine entsprechende Endabrechnung erstellt. Aufgrund der Nichteinhaltung einer eventuell vereinbarten Mindestvertragslaufzeit entstehende zusätzliche Kosten, werden entsprechend den in diesem Dokument beschriebenen Richtlinien, verrechnet.

### 8.7.8 Vorzeitige Vertragsauflösung

Für Verträge mit Mindestvertragsdauer ohne Grundentgelt gilt, dass bei vorzeitiger Vertragsauflösung durch den Kunden ein Restentgelt zu bezahlen ist. Die Höhe des Restentgelts versteht sich, soweit nicht anders vereinbart, als die Summe der durchschnittlich angefallenen Entgelte (Verbindungsentgelte ausgenommen Verbindungsentgelte zu Mehrwertdiensten, sowie Entgelte für durch den Kunden in Anspruch genommene Zusatzleistungen wie beispielsweise zusätzliche Sprachkanäle oder eine Durchwahlfunktion) und wird ab Vertragsbeginn auf die verbleibende Zeit bis zum Vertragsende hochgerechnet und in Rechnung gestellt.

Für Verträge mit Mindestvertragsdauer und Grundentgelt gilt: Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf einer Mindestvertragsdauer durch den Kunden beendet, so ist mit Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Zeit zwischen der Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer vom Kunden ein Restentgelt zu bezahlen. Die Höhe des Restentgeltes ist, soweit nicht anders vereinbart, die Summe der monatlich gleichbleibenden Entgelte für die Zeit zwischen Vertragsende und Ende der Mindestvertragsdauer. Restentgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich **talk2U** zu vertreten hat und/oder die Kündigung durch **talk2U** erfolgt.

Die Mindestvertragslaufzeit für Endgeräte bei Miete beträgt 12 Monate, so in der jeweiligen Produkt- und Preisbeschreibung nichts anderes angegeben ist. Die Rückstellung des funktionsfähigen und einwandfreien Mietgegenstandes samt mitgeliefertem Zubehör geht zu Lasten und auf Risiko des Kunden.



Sonderrabatte, die in Verbindung mit einer Mindestvertragslaufzeit gewährt wurden oder werden, werden bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung nicht mehr weiter gewährt. Die Differenz der gewährten Rabatte zu den Listenpreisen wird nach verrechnet (ausgenommen davon ist eine berechnete vorzeitige Vertragsauflösung durch den Kunden.)

### 8.8. Telefonbucheintrag (siehe auch Punkt 8.5.4.)

Ein Eintrag in das öffentliche Telefonbuch ist für unsere Kunden die eine neue Rufnummer von uns zugewiesen bekommen und jene Kunden, die Ihre bestehende Rufnummer in unser Netz portiert haben, möglich. Geben Sie bitte im Zuge der Anmeldung bekannt, ob Sie einen kostenlosen Haupteintrag wünschen oder nicht („Geheimnummer“).

Jene Kunden, die mittels Callthrough, Callback, Call-by-Call (1008) oder Preselection das Netz von talk2U nutzen, wenden sich zwecks Telefonbucheintrag bitte an den jeweiligen Provider.

Für den ersten kostenlosen Haupteintrag im Zuge der Anmeldung wird kein Bearbeitungsentgelt verrechnet. Für jede weitere Änderung kann von talk2U ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 5,-- (4,17) verrechnet werden.

### 8.9 Optionale Leistungsmerkmale

Für einige Produkte, in der Regel auf VoIP basierende Produkte, werden zusätzliche Leistungsmerkmale angeboten. Verfügbarkeit und Details entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produkt- und Preisblatt (PPB) des jeweiligen Produktes. Weitere Informationen erhalten Sie auch über unsere Serviceline bzw. im Zuge der Anmeldung.

Monatliche Entgelte optionale Leistungsmerkmale	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Fax2Mail	4,90 (4,08)
Mail2Fax	4,90 (4,08)
Durchwahlfunktionalität (pro System/Kopfnummer)	4,90 (4,08) Privatprodukte 3,90 (3,25) Businessprodukte
Bonus-Pack (pro Kundenaccount)	4,90 (3,25)
pro zusätzlichem Sprachkanal	2,90 (2,42) Privatprodukt 5,90 (4,92) Businessprodukte

### 8.10 Telefon-Servicepauschale

Eine Vielzahl von Leistungen werden durch das Telefon-Servicepauschale abgegolten, dazu gehören: Änderung Portal-Kennwort, Einrichtung von Rufumleitungen, Aktivierung/Deaktivierung und Nutzung eines elektronischen Anrufbeantworters, Adressänderung und kostenlose Weiterleitung der Änderung an das Amtliche Telefonbuch, kostenlose elektronische Zusendung von Rechnungen zu Vorperioden, kostenlose Technikhotline für Fragen zu Services und Produkten von talk2U). Das Telefon-Servicepauschale wird jährlich im Vorhinein pro Rufnummer in Rechnung gestellt. Die Kosten für das Telefon-Servicepauschale entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produkt- und Preisblatt (PPB).



## 9. Taktung

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt, wenn in der Produkt- und Preisbeschreibung nicht ausdrücklich anders ausgewiesen, im Minutentakt (60/60).

## 10. Auslandszonenliste

Unter [www.talk2u.at/download](http://www.talk2u.at/download) finden Sie im Internet die jeweils gültige Version der Auslandszonenliste (ALZ). Die Kosten für jede Auslandszone entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Produkt- und Preisblatt (PPB). Die Kosten für die Auslandszone Mobil 0 (ALZ M0) ist mit 22,80 Eurocent brutto festgesetzt.

Unter [www.talk2u.at](http://www.talk2u.at) finden Sie den Tarif-Kalkulator, mit dessen Hilfe Sie nach Eingabe einer Zielrufnummer oder einer gültigen Vorwahl, die produktbezogenen Kosten abfragen können.

## 11. Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung gemäß TKG 2003 §106)

Unter Fangschaltung versteht man die vom Willen des Anrufenden unabhängige Feststellung der Identität eines anrufenden Anschlusses. Im Falle von belästigenden oder bedrohenden Anrufen, haben Kunden von **talk2U** nach erfolgter Einrichtung dieses entgeltpflichtigen Zusatzdienstes die Möglichkeit, während der Dauer der Einrichtung, auch anonyme Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten entweder am Telefonendgerät zur Anzeige zu bringen (Aufhebung der Unterdrückung der Rufnummer) oder diese feststellen und protokollieren zu lassen.

In jedem Fall müssen Kunden von **talk2U** die Einrichtung schriftlich beantragen und die Notwendigkeit der Einrichtung dieses Zusatzdienstes glaubhaft machen. Bei Antragstellung ist bekannt zu geben, innerhalb welches Zeitraumes die Fangschaltung in Anspruch genommen werden soll. **Talk2U** kann keine Verantwortung für möglicherweise erfolglose Anrufer-Identifizierungen aus Netzen Dritter übernehmen, Zusatzentgelte bleiben davon unberührt.

Entgelte Anrufer-Identifizierung	EUR inkl. USt. (exkl. USt.)
Variante A – Identify Easy: Einrichtung der Anrufer-Identifizierung	einmalig 5,- (4,17)
Variante A – Identify Easy: Aufhebung der Rufnummernunterdrückung	1,- (0,83) pro Tag
Variante B – Identify Comfort: Einrichtung der Anrufer-Identifizierung	einmalig 15,- (12,50)
Variante B – Identify Comfort: Feststellung von Rufnummern und deren schriftliche Bekanntgabe	2,- (1,67) pro Tag

Anrufer-Identifizierung „Identify-Easy“: Zu beachten ist, dass bei „Aufhebung der Rufnummernunterdrückung“ das Telefonendgerät auch technisch dazu in der Lage sein muss, Rufnummern anzeigen zu können. Gespräche werden bei dieser Variante nicht protokolliert.



Anrufer-Identifizierung „Identify-Comfort“: Im Zuge der „schriftlichen Bekanntgabe“ wird ein Protokoll über alle ankommenden Gespräche, die während des Betrachtungszeitraumes geführt werden, erstellt: Erfasst werden folgende Informationen: Datum, Uhrzeit, Rufnummer des Anrufers. Bei der Anrufer-Identifizierung „Identify-Comfort“ wird, ebenso wie bei „Identify-Easy“, für ankommende Gespräche die Rufnummernunterdrückung aufgehoben.

Es wird empfohlen, nach Bestätigung über die erfolgte Einrichtung, einen Probeanruf mit unterdrückter Rufnummer (z.B. von einem Mobiltelefon) zum Teilnehmeranschluss, für den die Anrufer-Identifizierung eingerichtet wurde, durchzuführen.

Die Anrufer-Identifizierung kann für einen maximalen Zeitraum von 30 Tagen eingerichtet werden. Kann eine Verlängerung der Dauer schriftlich glaubhaft gemacht werden, so kann nach Ablauf dieser Dauer eine Neueinrichtung erfolgen.

## 12. Bonus - Pack

Das Bonus-Pack von talk2U ist ein kostenpflichtiges Zusatzpaket, das optional über das **talk2U** Kundenportal bestellt werden kann. Mit diesem Zusatzpaket stehen weitere innovative Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Mindestlaufzeit des Bonus-Packs beträgt ein Monat. Sie können das Bonus-Pack jederzeit abbestellen, das Bonus-Pack bleibt dann lediglich bis zum Monatsende aktiv. Verrechnet wird immer ein volles Monat. Die Abrechnung des Bonus-Packs erfolgt über Ihre talk2U-Telefonrechnung und die dort gültigen Zahlungsbedingungen.

Die jeweils gültigen Leistungsmerkmale finden Sie nach erfolgter Anmeldung im Kundenportal unter [www.talk2u.at](http://www.talk2u.at) unter „Rufnummern“ und „Bonus-Pack Einstellungen“.

Beachten Sie bitte, dass die Verfügbarkeit von einzelnen Leistungsmerkmalen des Bonus-Packs – also das Einbringen neuer Leistungsmerkmale und auch das Auflassen einzelner Leistungsmerkmale von technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Faktoren abhängig ist und die Entscheidung darüber von **talk2U** getroffen und zeitgerecht (zumindest ein Monat vor dem Inkrafttreten) angekündigt wird. Ein Anspruch durch den Kunden auf einzelne Leistungsmerkmale besteht nicht.

Beim Einspielen von Audiodateien beachten Sie bitte mögliche Urheberrechte und Lizenzabgaben.

Beachten Sie bitte, Konfigurationsdaten und Audiodateien entsprechend zu sichern und aufzubewahren, da die Datensicherung jedem Kunden selbst obliegt.