

**Neuauftrag**     **Änderungsauftrag** (nur für Änderungen der Zielrufnummer)

**Fax: 0800/18 08 - 880** (kostenfrei)

**Kundennummer** (falls bekannt): \_\_\_\_\_

**Vertragsnummer** (falls bekannt): \_\_\_\_\_

## 1. Auftraggeberin/Auftraggeber

Frau     Herr     Firma

Firmenname/Nachname/Vorname\* (bei Firma: Auftraggeber)

\_\_\_\_\_  
 Straße/Hausnummer\*

\_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort\*

\_\_\_\_\_  
 HRA/HRB/PR oder Geburtsdatum

\_\_\_\_\_  
 Ansprechpartner/Telefon/Fax (für Rückfragen)

\_\_\_\_\_  
**E-Mail-Adresse, zwingend erforderlich für die Einrichtung**

## Rechnungsanschrift (falls abweichend von obiger Anschrift)

Frau     Herr     Firma

Firmenname/Nachname/Vorname

\_\_\_\_\_  
 Straße/Hausnummer

\_\_\_\_\_  
 PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
 Ansprechpartner/in Rechnung      Telefon/Fax/E-Mail (für Rückfragen)

## 2. Angaben zur M-net Servicenummer

**Service 0800**     **Service 0180**    Tarifenkennung \_\_\_\_\_ (1, 2, 3, 4, 5, 6 oder 7)

2.1  Die Servicerufnummer ist bereits vorhanden und wird von einem anderen Netzbetreiber übernommen:

0800 - \_\_\_\_\_

0180 - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 bisheriger Netzbetreiber

\_\_\_\_\_  
 Ansprechpartner des Netzbetreibers

Zuteilungsbescheid/Portierungsauftrag liegt ausgefüllt und unterschrieben bei.

2.2  Der Kunde beantragt seine Servicerufnummer selbst bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) und übersendet eine Kopie des Zuteilungsbescheides an M-net.

## 2.3 Die Servicerufnummer soll:

- für Anrufer aus dem nationalen Mobilfunknetz gesperrt sein.
- für Anrufer von öffentlichen Telefonzellen (ÖTEL) gesperrt sein.
- aus dem Ausland nicht erreicht werden können.

## 3. Angaben zum Produkt

### 3.1 Standard

Zielrufnummer, zu der die Gespräche weitergeleitet werden sollen:

\_\_\_\_\_  
 Vorwahl, Rufnummer (ggfs. Nebenstelle)

Die erstmalige Einrichtung dieser Zielrufnummer erfolgt durch den M-net Customer Service. Weitere Änderungen erfolgen standardmäßig durch den Kunden im IN-ServiceManager.

### 3.2 Premium-Paket

Zielrufnummer, zu der die Gespräche weitergeleitet werden sollen:

\_\_\_\_\_  
 Vorwahl, Rufnummer (ggfs. Nebenstelle)

Die erstmalige Einrichtung dieser Zielrufnummer erfolgt durch den M-net Customer Service. Weitere Änderungen sowie die Einrichtung und Verwaltung der weiteren Ziele und Leistungsmerkmale (siehe Leistungsbeschreibung, ab Punkt 2.0) erfolgen standardmäßig durch den Kunden im IN-ServiceManager.

## 4. Eintrag ins Teilnehmerverzeichnis

Der Kunde beauftragt M-net, die Servicerufnummer sowie die mit \* gekennzeichneten Angaben in Ziffer 1 in öffentliche, gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse einzutragen. Über den Eintrag dürfen telefonische Auskünfte erteilt werden.

ja     nein     gem. separater Anlage (bitte anfordern)

## 5. Einzelverbindungsnaheis (EVN)/Online-Rechnung

EVN, Verbindungsdaten von eingehenden Verbindungen.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen darf der EVN nur in verkürzter Form weitergegeben werden. Deshalb werden bei der Darstellung der Anrufernummern die letzten drei Ziffern nicht angezeigt.

Die Rechnung und der EVN werden derzeit standardmäßig in Papierform zur Verfügung gestellt.

Auf Anfrage kann M-net die Rechnung (PDF-Format) und – soweit beantragt – den EVN (PDF- und ASCII-Format) in elektronischer Form über das Kundenportal zur Verfügung stellen. Bitte beachten Sie unseren Hinweis zum Vorsteuerabzug in der Leistungsbeschreibung unter Punkt 1.6.

Online-Rechnung und EVN abrufbar über das Kundenportal (soweit verfügbar).

## 6. Terminwunsch

schnellstmöglich      Datum: \_\_\_\_\_  
(Mo–Fr, Feiertage ausgenommen)

Bei der Festlegung des Terminwunsches ist zu beachten, dass die Aktivierung der Servicerufnummer im Netz von M-net frühestens zehn Arbeitstage nach Eingang des Zuteilungsbescheides der Bundesnetzagentur (BNetzA) bzw. bei Portierung der Servicerufnummer nach Eingang des positiven Portierungsbescheides des bisherigen Netzbetreibers vorgenommen werden kann.

## 7. Sonstiges

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 8. Teilnahme am Lastschriftverfahren (SEPA)

**Ich bin damit einverstanden, dass M-net die Rechnungsbeträge aus dem Vertragsverhältnis von meinem Konto durch Lastschrift einzieht. Die dazu erforderliche und von mir unterzeichnete Anlage „SEPA-Lastschriftmandat“ liegt diesem Auftrag bei.**

Bei Nichtteilnahme am Lastschriftverfahren und für die dann obligatorische Papierrechnung werden Mehrkosten gemäß Preisliste berechnet.

## 9. Datenschutz

Für die bedarfsgerechte Gestaltung der Telekommunikationsdienste darf M-net die personenbezogenen Daten des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen. Zur Beratung des Kunden, für Werbung und Marktforschung darf M-net die Bestandsdaten des Kunden verarbeiten und nutzen.

## 10. Unterschrift

Der Kunde erteilt diesen Auftrag gemäß der beiliegenden Preisliste, der beiliegenden Leistungsbeschreibung und der AGBs von M-net. Das Vertragsverhältnis kommt durch die Auftragsbestätigung der M-net zustande. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem bestätigten Termin der Freischaltung im M-net-Netz. Die Mindestlaufzeit für Neuaufträge beträgt 12 Monate.

\_\_\_\_\_  
 Datum, Ort      Unterschrift Auftraggeber/in

Bitte in DRUCKBUCHSTABEN ausfüllen!

Neuauftrag  Änderung

## SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige (Wir ermächtigen) die M-net Telekommunikations GmbH (Zahlungsempfänger), Zahlungen von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (weisen wir unser) Kreditinstitut an, die von der M-net Telekommunikations GmbH auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

**Hinweis:** Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

**Gläubiger-Identifikationsnummer: DE350580000015150**

**Mandatsreferenz:** \_\_\_\_\_ (wird von M-net ausgefüllt)

### 1. Angaben zum (zu den) Zahlungspflichtigen (M-net Kunde)

_____ Nachname/Vorname oder Firmenname
_____ Straße/Hausnummer
_____ PLZ/Ort
_____ Kundennummer(n) – falls vorhanden

### 2. Angaben zum (zu den) Kontoinhaber(n) (falls der (die) Kontoinhaber vom (von den) Zahlungspflichtigen abweicht(en))

_____ Nachname/Vorname oder Firmenname
_____ Straße/Hausnummer
_____ PLZ/Ort

### 3. Bankverbindung

_____ Kreditinstitut
_____ BIC
_____ IBAN des Zahlungspflichtigen
_____ SEPA-Mandat gültig ab (Datum)

_____ Ort, Datum	_____ Unterschrift des (der) Zahlungspflichtigen	_____ Unterschrift des (der) Kontoinhaber
---------------------	---	--

## Preise zzgl. MwSt.

Verbindungspreise M-net Service 0800 <sup>1</sup>			Anruferpreis (informativ)
Ursprungsrufnummer (Anrufer)	Hauptzeit	Nebenzzeit	Mo–So (0–24 h)
Anrufer im nationalen Festnetz*	0,039 €/Min.	0,019 €/Min.	kostenlos
Anrufer im nationalen Mobilfunknetz	0,219 €/Min.	0,219 €/Min.	kostenlos

\* Für Verbindungen von öffentlichen Telefonzellen (ÖTEL) in Deutschland wird ein Preis von 0,219 €/Min. berechnet.

Verbindungspreise M-net Service 0180 <sup>1</sup>			Anruferpreis (informativ)
<b>0180 - 1</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	0,026 €/Min.	0,026 €/Min.	0,0327 €/Min.
Anrufer im Mobilfunknetz	kostenlos	kostenlos	siehe Fußnote 2
<b>0180 - 2</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	0,042 €/Verbindung	0,022 €/Verbindung	0,0504 €/Verbindung
Anrufer im Mobilfunknetz	0,026 €/Verbindung	kostenlos	siehe Fußnote 2
<b>0180 - 3</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	kostenlos	kostenlos	0,0756 €/Min.
Anrufer im Mobilfunknetz	kostenlos	kostenlos	siehe Fußnote 2
<b>0180 - 4</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	0,042 €/Verbindung	0,022 €/Verbindung	0,168 €/Verbindung
Anrufer im Mobilfunknetz	kostenlos	kostenlos	siehe Fußnote 2
<b>0180 - 5</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	kostenlos	kostenlos	0,1176 €/Min.
Anrufer im Mobilfunknetz	<b>kostenlos</b>	<b>kostenlos</b>	siehe Fußnote 2
<b>0180 - 6</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	0,025 €/Min. ab 301 Sek. 0,03 €/Min.	0,025 €/Min. ab 301 Sek. 0,03 €/Min.	0,168 €/Verbindung
Anrufer im Mobilfunknetz	0,02 €/Min. ab 301 Sek. 0,09 €/Min.	0,02 €/Min. ab 301 Sek. 0,09 €/Min.	max. 0,50 €/Min.
<b>0180 - 7</b>	<b>Hauptzeit</b>	<b>Nebenzzeit</b>	<b>Mo–So (0–24 h)</b>
Anrufer im Festnetz	kostenlos	kostenlos	0,1176 €/Min.
Anrufer im Mobilfunknetz	kostenlos	kostenlos	max. 0,35 €/Min.

Einrichtungspreise und Monatspreise Service 0800/0180	Standard	Premium-Paket
<b>Einrichtung je Service-Rufnummer, einmalig</b>	20,00 €	40,00 €
<b>Grundpreis je Service-Rufnummer, monatlich</b>	5,00 €	25,00 €
<b>Konfigurationsänderung durch den Customer Service von M-net</b> (je Änderungsauftrag)	20,00 €	
<b>Portierung einer Service-Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber</b> (einmalig, je Service-Rufnummer)	20,00 €	

<sup>1</sup> Der Verbindungspreis wird dem M-net Service-Kunden berechnet. Alle Verbindungen werden sekundengenau ab der ersten Sekunde abgerechnet. Verbindungen werden weitergeleitet zu beliebigen Zielrufnummern (außer Sonder- und Servicerrufnummern).

**Die Weiterleitung zu Zielrufnummern im M-net Festnetz ist kostenlos.**

Hauptzeit: Verbindungen während der Zeit von Mo–Fr 8–18 Uhr.

Nebenzzeit: Verbindungen während der Zeit von Mo–Fr 18–8 Uhr, Wochenenden, sowie an bundeseinheitlichen Feiertagen.

<sup>2</sup> Preis wird vom Mobilfunkanbieter festgelegt.

## Preise zzgl. MwSt.

### Weiterleitung zu beliebigen Zielen

Zielrufnummer	Aufschlag Festnetz	Aufschlag Mobil
M-net Festnetz	kostenlos	----
M-net Mobil	----	0,2190 €/Min.
Deutschlandweit (ausserhalb M-net-Netz)	0,0190 €/Min.	0,2190 €/Min.
International 1	0,0250 €/Min.	0,2577 €/Min.
International 2	0,0900 €/Min.	0,3227 €/Min.
International 3	0,1800 €/Min.	0,4127 €/Min.
International 4	0,3400 €/Min.	0,5727 €/Min.
International 5	0,6800 €/Min.	0,9127 €/Min.
International 6	1,0900 €/Min.	1,3227 €/Min.

### Tarifzonen

<b>Deutschlandweit</b>	Zielrufnummer befindet sich im deutschen Festnetz oder Mobilnetz
<b>International 1</b>	Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Schweden, Schweiz, Spanien, USA, Vatikanstadt
<b>International 2</b>	Andorra, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Lettland, Litauen, Monaco, Portugal, Polen, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern
<b>International 3</b>	Albanien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Gibraltar, Israel, Malta, Mazedonien, Moldau, Russische Föderation, Rumänien, San Marino, Serbien u. Montenegro, Türkei, Ukraine, Weißrussland
<b>International 4</b>	Argentinien, Australien, Bahamas, Brasilien, Chile, China, Ecuador, Georgien, Hongkong, Libanon, Japan, Korea (Süd), Kasachstan, Malaysia, Neuseeland, Mexiko, Singapur, Syrien, Taiwan, Tunesien, Venezuela
<b>International 5</b>	Ägypten, Algerien, Armenien, Benin, Bhutan, Costa Rica, Dominikanische Republik, Guadeloupe, Guyana, Guatemala, Iran, Jordanien, Kirgisistan, Kolumbien, Libyen, Malawi, Marokko, Martinique, Namibia, Simbabwe, Südafrika, Swasiland, Tadschikistan, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Usbekistan
<b>International 6</b>	Alle oben nicht aufgeführten Auslandsziele

#### Allgemeiner Hinweis:

Dieses Produkt ist ausschließlich für Geschäftskunden bestimmt. Die angegebenen Preise verstehen sich zzgl. der gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

# Auftrag zum Wechsel des Betreibers für Diensternummern

von

PK-TNBab: D \_\_\_\_\_

zu

PK-TNBauf: D \_\_\_\_\_

Herr/Frau/Firma:	
Straße, Hausnummer:	
PLZ, Ort:	
Kd.-/Vertrags-Nr.*:	
Terminwunsch:	
Rückrufnummer tagsüber:	

\* in der Regel ist die Kd.-/Vertrags-Nr. der Rechnung des jeweiligen Diensteanbieters zu entnehmen.

## Einzelrufnummer(n)

Präfix

Dienstekennzahl

Teilnehmerrufnummer\*

0

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

0

--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Rufnummernblock

Präfix

Dienstekennzahl

Teilnehmerrufnummer\*

0

--	--	--

von

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

bis

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

\*inklusive Tarifikennung, falls es sich um 0180er Rufnummer(n) handelt

Hiermit beauftrage ich meinen bisherigen Diensteanbieter

--

damit, die Portierung meiner o.a. Diensternummer(n) zu dem neuen

Diensteanbieter

--

zum angegebenen Termin vorzunehmen.

Ort/Datum:

\_\_\_\_\_

Unterschrift und  
Firmenstempel:

\_\_\_\_\_

Auftragsbestätigung an den Diensteanbieter:

--

Fax:

--

o.g. Termin bestätigt:  ja

nein

Alternativtermin:

--	--	--	--	--	--	--	--

t t m m j j j j

Begründung Terminänderung/Anmerkung

Ansprechpartner Diensteanbieter-abgebend

Telefon/Fax

## 1.0 Standardleistung

M-net Telekommunikations GmbH (nachfolgend M-net genannt) schaltet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die für die Service-Rufnummer 0800 und 0180 ankommenden Anrufe zur vertraglich bestimmten Zielrufnummer weiter.

## 1.1 Vergabe von 0800-/0180-Service-Rufnummern

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Produktes „M-net Service 0800/0180“ ist eine dem Kunden zugeteilte Service-Rufnummer. Die Zuteilung einer Service-Rufnummer ist nicht Bestandteil des vorliegenden Vertrages. Service-Rufnummern sind bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) durch den Kunden auf dessen Kosten zu beantragen. Der Kunde kann eine bereits zugeteilte Service-Rufnummer nach Vorlage des Zuteilungsbescheides von M-net schalten lassen. Falls die Service-Rufnummer bereits bei einem anderen Netzbetreiber geschaltet ist, portiert und kündigt M-net die Rufnummer mit dem vom Kunden unterschriebenen Formular „Auftrag zum Wechsel des Betreibers für Diensternummern“ von diesem Netzbetreiber.

## 1.2 Format von 0800-/0180-Service-Rufnummern

Neue Rufnummern sind immer 11-stellig (inkl. der führenden 0).

### M-net Service 0800-Rufnummern

Rufnummern für M-net Service 0800 bestehen aus einer bundeseinheitlichen Tariffkennung 0800 und einer siebenstelligen Rufnummer.

### M-net Service 0180-Rufnummern

Rufnummern für M-net Service 0180 bestehen aus einer bundeseinheitlichen Dienstekennung 0180, der Tariffkennziffer 1 bis 7 und einer sechsstelligen Rufnummer.

## 1.3 Ziele und Verbindungen

M-net leitet Anrufe aus dem In- und Ausland auf von Kunden festgelegte Ziele weiter, sofern diese Anrufe vom Ursprungsnetz bzw. Transportnetz an M-net weitergeleitet werden. Zielanschlüsse sind beliebige Festnetz- oder Mobilfunkanschlüsse. Die Funktion des Teilnehmeranschlusses, die vom Kunden als Ziel der Service-Rufnummer zugeordnet wird, bleibt vom Dienst unberührt.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können die Übertragungsgeschwindigkeit und die Verfügbarkeit von ISDN-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Insbesondere kann M-net keine Zusicherung für die Anzahl der übertragenen Nachwahlfähigkeiten (sog. Suffixe) für Verbindungen aus anderen Netzen übernehmen.

Die Verbindungen werden von M-net mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 99,5% hergestellt. Die Verbindungen werden dem Kunden gemäß den jeweils gültigen Preislisten „M-net Service 0800“ bzw. „M-net Service 0180“ berechnet.

## 1.4 Einrichtungs- und Änderungsdienst

Der Kunde nennt M-net im Auftragsformular den gewünschten Termin für die Bereitstellung der Service-Rufnummer. M-net ist bestrebt, die Freischaltung zu dem vom Kunden gewünschten Termin umzusetzen. Eine Gewähr hierfür kann nicht übernommen werden. Der voraussichtliche Freischaltungstermin wird dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

Der Kunde bestimmt im Auftragsformular, zu welchem Ziel ankommende Anrufe weitergeleitet werden sollen. Dieses Ziel kann vom Kunden über den unter Punkt 1.8 beschriebenen IN-ServiceManager geändert werden.

Alternativ hierzu kann der M-net Customer Service Änderungen der Zielrufnummern im Auftrag des Kunden kostenpflichtig übernehmen. Nach Abschluss der Einrichtung bzw. Änderung des Anrufzieles informiert M-net den Kunden. Damit gilt die Einrichtung bzw. Änderung als bestätigt, sofern der Kunde nicht unverzüglich nach der Meldung Einwände erhebt. Änderungen werden basierend auf dem von M-net vorgegebenen Änderungsformular vorgenommen. Änderungsaufträge werden i.d.R. innerhalb von 5 Werktagen durchgeführt. Die Annahme von Änderungsaufträgen erfolgt während der allgemeinen Geschäftszeiten Mo–Fr 8–18 Uhr.

Dem Kunden wird die von M-net erbrachte Leistung gemäß den Preislisten „M-net Service 0800“ bzw. „M-net Service 0180“ berechnet.

## 1.5 Kundenbetreuung und Support

Der Kunde kann sich über eine Hotline an die Kundenbetreuung wenden und dort Fragen zum Dienst oder zu seinen Kundeneinstellungen anmelden. Die Kundenbetreuung ist während der Geschäftszeiten von Mo–Fr 8–18 Uhr erreichbar.

## 1.6 Rechnung und Einzelverbindungs-nachweis

Die standardisierte monatliche Rechnung sowie auf Wunsch eine Aufstellung über die entgeltspflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungs-nachweis, EVN) wird dem Kunden standardmäßig in Papierform zur Verfügung gestellt.

Auf Anfrage kann M-net die Rechnung (PDF-Format) und – soweit beantragt – den EVN (PDF- und ASCII-Format) in elektronischer Form über das Kundenportal zur Verfügung stellen.

Die Teilnehmerrufnummer (des Anrufers) darf aus datenschutzrechtlichen Gründen nur verkürzt dargestellt werden. Alle über das Kundenportal bereitgestellten Rechnungen sind nach dem Signaturgesetz signiert. Für Geschäftskunden verweisen wir auf die steuerrechtlichen Vorschriften der Archivierung § 14b UStG.

Bei Widerruf der (SEPA-)Lastschrift oder erfolgloser Abbuchung wird die Rechnung automatisch künftig in Papierform auf dem Postweg versandt.

## 1.7 Mitwirkung und Obliegenheiten des Kunden

Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten gemäß den beigefügten AGB für M-net Service 0800/0180 hat der Kunde sicherzustellen,

- dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist;
- dass M-net unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummern durch die BNetzA unterrichtet wird;
- dass M-net unverzüglich über eine an die BNetzA zurückgegebene Rufnummer unterrichtet wird;
- dass die von ihm bereitgestellten Rufannahmekapazitäten an den Zielanschlüssen geeignet sind, das zu erwartende Gesprächsaufkommen in ausreichender Weise entgegenzunehmen.

Der Kunde hat M-net nach seinem Hinweis auf eine Störung die getätigten Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen der M-net vorlag. Der Kunde weist gegenüber von M-net die Zuteilung der Rufnummer durch Kopie des Zuteilungsbescheides nach, die er dem Antragsformular für die Service-Rufnummer beilegt. Wird die Rufnummer bereits bei einem anderen Netzbetreiber geführt, so ist ein „Auftrag zum Wechsel des Betreibers für Diensternummern“ (Portierungsauftrag) zu erteilen, der M-net ermächtigt, die Rufnummer bei diesem Netzbetreiber zu kündigen und zukünftig im M-net Netz zu führen. Der Portierungsauftrag ist dem Antragsformular für den Service beizulegen.

### Warteschleifen in den Gassen 0180-1 bis -7

- Alle Warteschleifen, auch nachgelagerte, müssen jederzeit kostenlos für den Anrufer sein. Treten Warteschleifen auf, muss die voraussichtliche Dauer der Wartezeit mitgeteilt werden. Informationen ob die Warteschleife kostenfrei ist oder zu einem Blocktarif abgerechnet wird, sind klar und kostenfrei dem Anrufer zu kommunizieren.
- Bei den Rufnummerngassen 0180-2 und 0180-4 gibt es keinen Blocktarif aus dem Mobilfunknetz. Somit müssen diese Service-Rufnummer für Gespräche aus dem Mobilfunknetz gesperrt werden, oder das Mobilfunkgespräch vor dem Connect für 120 Sekunden in eine kostenfreie Warteschleife vermittelt werden.
- In der Rufnummerngasse 0180-7 ermöglicht der pauschal kostenlose Abschnitt von 30 Sekunden am Beginn der Verbindung nachgelagerte Warteschleifen von bis zu 30 Sekunden. Der Kunde muss sicherstellen, dass diese Warteschleifen nicht länger dauern, so dass alle Wartezeiten während der Verbindung für den Anrufer vollständig kostenfrei sind.
- Aufgrund des Blocktarifs aus dem Festnetz und Mobilfunk sind Warteschleifen in der Rufnummerngasse 0180-6 zulässig.
- Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen zur kostenfreien Warteschleife verantwortlich.

## 1.8 IN-ServiceManager

M-net stellt dem Kunden kostenlos eine Web-basierte Schnittstelle zur Verwaltung der Zielrufnummern zur Verfügung. Der Zugriff auf den IN-ServiceManager ist durch einen kundenindividuellen Benutzernamen und ein kundenindividuelles Passwort gegen unberechtigten Zugriff geschützt. Voraussetzung für die Nutzung des IN-ServiceManagers ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser, der die SSL-Verschlüsselung unterstützt und Cookies akzeptiert.

## 1.9 Entstörung

Störungen des Dienstes M-net Service 0800/0180 werden von M-net unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt. Falls vorhanden, richtet sich die Annahme der Störungsmeldung und die Regelentstörfrist nach dem zugehörigen Telefonanschlussvertrag.

## 2.0 Premium-Paket

Im Premium-Paket sind flexible Leistungsmerkmale (2.1–2.9) zur individuellen Konfiguration zusammengefasst. Je Service-Rufnummer können bis zu 10 Ziele definiert werden.

Die Einrichtung und Verwaltung der Ziele und der im Folgenden beschriebenen Leistungsmerkmale erfolgt standardmäßig im IN-ServiceManager durch den Kunden.

Alternativ kann der M-net Customer Service Änderungen der Ziele und der Leistungsmerkmale im Auftrag des Kunden kostenpflichtig übernehmen.

## 2.1 Ursprungsabhängiges Routing

Auswahl der Ziele aufgrund des Ursprungs des Anrufers. Folgende Ursprünge sind möglich:

- Ursprünge auf Basis von Ortsnetzen oder Rufnummernbereichen
- Ursprünge auf Basis von Postleitzahlen
- Ursprünge auf Basis von Nielsen-Gebieten
- Ursprünge auf Basis von Bundesländern

## 2.2 Zeitabhängiges Routing

Weiterleitung aller Anrufe nach Tageszeit und Wochentag (periodisches Zeitfenster) oder nach definiertem Zeiträumen (temporäre Zeitfenster). Ein temporäres Zeitfenster hat Vorrang vor einem periodischen Zeitfenster.

## 2.3 Anrufverteilung

Weiterleitung aller Anrufe auf Zielrufnummern nach festgelegter (prozentual oder nach festgelegter Anzahl von Anrufen) Quote.

## 2.4 Anrufumlenkung bei Besetzt, bei Nichtmelden

Weiterleitung aller Anrufe zu alternativen Zielen, falls das ursprüngliche Ziel besetzt ist oder falls der Anruf nicht innerhalb eines frei wählbaren Zeitraumes (Maximum 120 sec) entgegengenommen wird.

## 2.5 Anrufumlenkung nach Auslösegrund

Weiterleitung aller Anrufe zu alternativen Zielen, falls das ursprüngliche Ziel einen bestimmten festgelegten Auslösegrund (Clear-Cause-Wert) übermittelt.

## 2.6 Anrufsperrung für bestimmte Anrufergruppen (Black List, White List)

Bei belästigenden Anrufen kann eine Sperre aufgrund der Rufnummer des Anrufers eingerichtet (Black List) werden. In eine White List können erwünschte Anrufer durch den Kunden eingetragen werden. Eine Kombination von Black und White List ist nicht möglich.

## 2.7 Weiterleitung zu Ansagen

Weiterleitung von Anrufen zu kundenindividuelle Ansagen oder Standardansagen. Die Ansagen sind als Audio-Datei im Wave-Format (Endung: .wav, Format 8 oder 16 Bit Mono, 8 kHz, PCM) einzurichten. Nach dem Abspielen der Ansage wird das Gespräch automatisch beendet. Es können beliebig viele Ansagen eingerichtet werden.

## 2.8 Weiterleitung zu UMS-Boxen

### (Anrufbeantworter mit Speech2Mail- oder Fax2Mail-Funktion)

Weiterleitung von Anrufen zu kundenindividuellen Anrufbeantwortern mit Speech2Mail- oder Fax2Mail-Funktion. Eingehende Sprachnachrichten werden mit einer maximalen Länge von 2 Minuten aufgezeichnet und nach Abspielen einer kundenindividuellen Ansage in einer vorkonfigurierten UMS-Box abgelegt. Eingehende Faxnachrichten werden automatisch erkannt und in einer UMS-Box abgelegt. Alle abgelegten Nachrichten werden auf eine beliebige E-Mail-Adresse weitergeleitet. Sprachnachrichten werden im Wave-Format (Endung .wav), Faxnachrichten im TIFF-Format (Endung .tif) weitergeleitet. Es findet keine Archivierung der Nachrichten statt. Die Ansagen sind als Audio-Datei im Wave-Format (Endung: .wav, Format 8 oder 16 Bit Mono, 8 kHz, PCM) einzurichten. Es können beliebig viele UMS-Boxen eingerichtet werden.

## 2.9 IVR (Interactive Voice Response)

Ermöglicht das automatisierte Bearbeiten von Anrufen. Der Anrufer navigiert mittels Tastatureingaben (DTMF) durch ein kundenindividuelles Sprachmenü, bei dem beliebig viele Untermenüs festgelegt werden können. Die IVR-Ansagen werden als Audio-Dateien im Wave-Format (Endung .wav) durch den Kunden eingerichtet und können jederzeit geändert werden. Es stehen bis zu 12 verschiedene Zeichen (1...9, # und \*) als Auswahloptionen zur Verfügung, die zu definierten Zielen (Rufnummern, Ansagen, UMS-Boxen) oder weiteren IVR-Untermenüs weitergeleitet werden.

## 2.10 Statistik

Es stehen Statistik-Rohdaten im csv-Format sowie aufbereitete Statistiken (2.10.1–2.10.7) zum Abrufen im IN-ServiceManager oder zum Versand an eine konfigurierbare E-Mail-Adresse zur Verfügung.

### 2.10.1 Mengenstatistik

Die Mengenstatistik stellt folgende Werte dar:

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Anrufversuche innerhalb des Intervalls
- Erfolgte Gespräche
- Prozentuale Verteilung der Anrufversuche auf die jeweiligen Intervalle über den gesamten Auswertungszeitraum
- Durchschnittliche Gesprächsdauer in Minuten pro Intervall

- Gesamte Gesprächsminuten pro Intervall
- Prozentuale Verteilung der Gesprächszeit auf die jeweiligen Intervalle über den gesamten Auswertungszeitraum

### 2.10.2 Qualitätsstatistik

Die Qualitätsstatistik stellt folgende Werte dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Anrufversuche innerhalb des Intervalls
- Erfolgte Gespräche
- Wartezeit < 10 s zur Gesprächsannahme
- Wartezeit < 20 s zur Gesprächsannahme
- Wartezeit < 30 s zur Gesprächsannahme
- Wartezeit < 45 s zur Gesprächsannahme
- Wartezeit < 60 s zur Gesprächsannahme
- Wartezeit > 60 s zur Gesprächsannahme

### 2.10.3 Mehrfachanrufe

Die Statistik für Mehrfachanrufe stellt folgende Werte dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Anrufversuche gesamt innerhalb des Intervalls
- Anrufversuche = 2
- Prozentualer Anteil der Zweitanrufer
- Anrufversuche = 3
- Prozentualer Anteil der Drittanrufer
- Anrufversuche >= 4
- Prozentualer Anteil >= 4 Anrufversuche

### 2.10.4 Ursprungsstatistik

Die Ursprungsstatistik stellt folgende Werte dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Ursprung (wie unter 2.1 festgelegt)
- Anrufversuche gesamt
- Erfolgte Gespräche aus Ursprung
- Erfolgsquote der Anrufversuche
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Gesamtgesprächsdauer

### 2.10.5 Auslastungsstatistik

Die Auslastungsstatistik stellt folgende Werte dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Summe der Anrufversuche in der Lastspitze (Peakminute)
- Summe der verbundenen Gespräche in der Lastspitze
- Mittlere Belegung im 10-Minuten-Intervall der Peakminute

### 2.10.6 Fehlerstatistik

Die Fehlerstatistik stellt folgende Werte für ein anzugebendes Ziel dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Überlauffall
- Besetztfall
- Keine Antwort
- Andere Ursache
- Summe

### 2.10.7 Zielstatistik

Die Zielstatistik stellt folgende Werte dar

- Datum, Zeit der Auswertung (Zeitraum)
- Intervall zur nächsten Auswertung
- Zielrufnummer
- Anrufversuche gesamt
- Erfolgte Gespräche zur Zielrufnummer
- Erfolgsquote der Anrufversuche
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Gesamtgesprächsdauer

Ihre M-net Telekommunikations GmbH

## 1. Vertragsgegenstand, anwendbare Rechtsvorschriften, Vertragsparteien

1.1 Die M-net Telekommunikations GmbH (im folgenden M-net) erbringt ihre Leistungen bei der Weiterschaltung von Servicenummern 0800, 0180 zu vom Kunden bestimmten Zielen (M-net Servicenummern) zu den nachfolgenden Bedingungen:

Alle Leistungen erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der vertraglichen Leistungsbeschreibung, sowie ergänzend nach den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für sonstige Leistungen und Leistungen von M-net gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.

1.2 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) gilt auch, wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

1.3 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von M-net auf einen Dritten übertragen.

## 2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Preise und Leistungsbeschreibung

2.1 Will M-net Änderungen der Preise, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungsbeschreibung vornehmen, wird die vorgesehene Änderung dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Auf diese Folge wird M-net bei der Bekanntgabe der Änderungen besonders hinweisen. Der schriftliche Widerspruch muss innerhalb von sechs Wochen nach Bekanntgabe der Änderungen bei M-net eingegangen sein. Erfolgt ein solcher Widerspruch, wird der Vertrag ohne die vorgeschlagene Änderung fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

## 3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Der Kunde hat vor der Inanspruchnahme der Dienste sicherzustellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, hiermit einverstanden ist.

3.2 Aufwendungen, die M-net nach einer Störungsmeldung eines Kunden durch die Überprüfung der technischen Einrichtung von M-net entstehen, hat der Kunde zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtung von M-net vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.

3.3 Der Kunde darf die vertraglichen Dienste nicht missbräuchlich nutzen. Er hat die Zuteilungsregeln der Bundesnetzagentur für Servicenummern 0800, 0180 einzuhalten. Unzulässig ist insbesondere das Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter sowie der Hinweis auf solche Angebote. Insbesondere dürfen Kindern oder Jugendlichen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht oder zur Nutzung vermittelt werden, und Dritten keine Werbung, Sachen oder sonstige Leistungen unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften zugesandt oder sonst übermittelt werden.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte (SEPA-)Lastschrift M-net die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat.

3.5 Der Kunde hat M-net unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung bzw. Kreditkartennummer mitzuteilen, sofern diese Daten für die Inanspruchnahme und Erbringung der Leistung nach diesem Vertrag erforderlich sind. Der Kunde hat M-net unverzüglich über den Widerruf, die Rückgabe oder die Änderung der ihm durch die Bundesnetzagentur (BNetzA) zugeteilten Servicenummer, die Gegenstand des vorliegenden Vertrages ist, zu unterrichten.

3.6 Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nur mit Zustimmung von M-net gewerblich an Dritte weiter überlassen. Die Verweigerung der Zustimmung berechtigt nicht zur außerordentlichen Kündigung. Der Kunde ist für seinen Anschluss voll verantwortlich. Er ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat hierfür insbesondere die ihm von M-net überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Für die Nutzung durch Dritte ist er gegenüber M-net verantwortlich, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

3.7 Der Kunde hat bei der Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstige Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen von M-net oder Dritter stören können. Der Kunde muss insbesondere darauf achten, dass er keine Viren oder sonstige Daten versendet, die Serverdienste so programmieren, dass sie Daten unbeabsichtigt vervielfältigen oder versenden. Unzulässig ist insbesondere auch, unbefugt auf fremde Rechner zuzugreifen oder dies zu versuchen, das Internet nach offenen Zugängen zu durchsuchen, fremde Rechner zu blockieren oder dies zu versuchen, das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen.

3.8 Der Kunde hat die Obliegenheit, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen.

## 4. Verhaltenskodex

Soweit der Kunde Angebote unter den Servicenummern 0800, 0180 erbringt, unterwirft er sich in Ergänzung zu den Pflichten gemäß Ziffer 3 dem Verhaltenskodex des Vereins Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V. in der jeweils gültigen Fassung. Dieser Verhaltenskodex wird unter [www.fst-ev.org](http://www.fst-ev.org) veröffentlicht.

## 5. Maßnahmen bei unzulässiger Nutzung

5.1 Verstößt der Kunde mit der Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen gegen vertragliche oder gesetzliche Bestimmungen oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter, ist M-net unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses berechtigt, die Servicenummer in dem Umfang zu sperren, der erforderlich ist, um die Fortsetzung der unzulässigen Nutzung auszuschließen. Soweit für M-net zumutbar, wird M-net den Kunden zuvor mahnen und ihm Gelegenheit geben, den Verstoß selbst abzustellen. Der Kunde wird über die Sperrung unverzüglich informiert.

5.2 Werden Dritte durch eine unzulässige Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen geschädigt, hat der Kunde M-net von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

## 6. Zahlungsbedingungen und Ausschluss von Einwendungen gegen Rechnungen

6.1 Sämtliche nach dem Vertrag geschuldeten Zahlungen werden für den jeweils zurückliegenden Kalendermonat in Rechnung gestellt. Bei Rumpffmonaten wird für jeden Tag nach der Freischaltung 1/30 des monatlichen Bereitstellungsentgeltes in Rechnung gestellt.

6.2 Bei erteilter Einzugsermächtigung bzw. Mandatserteilung zum SEPA-Lastschriftverfahren (spätestens ab 01.02.2014) erfolgt der Einzug 7 Tage nach Rechnungsdatum. Vorab-Ankündigungen im SEPA-Lastschriftverfahren werden ebenfalls mit der Rechnung spätestens 7 Tage vor Abbuchung versandt. Voraussetzung für den SEPA-Lastschrifteinzug ist das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die SEPA-Lastschrift einzulösen (das SEPA-Mandat). Zuvor erteilte Einzugsermächtigungen werden spätestens ab 01.02.2014 in ein SEPA-Mandat umgewandelt. Für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren ist die Einwilligung zu einer Bonitätsprüfung erforderlich.

6.3 Der Kunde kommt in Verzug, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt bei M-net eingegangen ist.

6.4 Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche von M-net nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

6.5 Einwendungen gegen die Höhe der Verbindungsentgelte sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von sechs Wochen ab Rechnungserhalt bei M-net eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. M-net wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

## 7. Sicherheitsleistung

M-net darf die Erbringung der vertraglichen Leistungen von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig machen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird.

## 8. Vertrag/Kündigung

8.1 Das Vertragsverhältnis kommt durch die Auftragsbestätigung der M-net zustande. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem bestätigten Termin der Freischaltung im M-net Netz. Es besteht eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

8.2 Der Vertrag ist für beide Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats, frühestens jedoch zum Ablauf der vertraglichen Mindestlaufzeit ordentlich kündbar. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigungen haben schriftlich per Brief oder Telefax zu erfolgen.

## 9. Haftung

9.1 Bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) haftet M-net für fahrlässig verursachte reine Vermögensschäden gemäß § 44a TKG. Entsteht einem Kunden, der die Telekommunikationsdienstleistungen von M-net seinerseits als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit nutzt, im Rahmen dieser Nutzung ein Vermögensschaden, den M-net fahrlässig verursacht hat, haftet M-net hierfür bis zur Höhe der Summe der Mindesthaftungsbeträge, mit denen dieser Kunde gegenüber seinen Kunden gemäß § 44a TKV haftet.

9.2 Für Sachschäden haftet M-net nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; trifft M-net hierbei nur einfache Fahrlässigkeit, ist die Höhe des Schadensersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung aus Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

## Ihre M-net Telekommunikations GmbH