

Zusatzvereinbarung zum TAL-Vertrag
über
Courtesy Call
im Zusammenhang mit der Entstörung der
Teilnehmeranschlussleitung (TAL)

zwischen

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

nachfolgend „KUNDE“ genannt

und

Telekom Deutschland GmbH

Landgrabenweg 151

53227 Bonn

nachfolgend „Telekom“ genannt

gemeinsam "Vertragsparteien" genannt

Präambel

Die Vertragsparteien haben am xx.xx.xxxx einen Vertrag über den Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung („TAL-Vertrag“) abgeschlossen. Auf Basis dieses Vertrages stellt die Telekom den Endkunden des Kunden Teilnehmeranschlussleitungen („TAL“) bereit und überlässt diese dem Kunden zur Nutzung für ihre Endkunden.

Die Vertragsparteien schließen darüber hinaus folgende Vereinbarung:

1. Gegenstand des Vertrages

Die Telekom bietet KUNDE auf Basis dieser Vereinbarung in Ergänzung zur Entstörung der TAL, die nachstehend beschriebene Leistung an.

Die Entstörung der TAL ist im TAL-Vertrag geregelt, dessen Bestimmungen nebst Anhängen sowie Zusatzvereinbarungen bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.

2. Leistungen der Telekom

Die Telekom erbringt im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten die beschriebene Leistung. KUNDE kann diese Leistungen für alle TAL-Varianten gemäß TAL-Vertrag beauftragen. Derzeit ist die Beauftragung der beschriebenen Leistung nicht bestellbar für solche Entstörungen, die im Rahmen einer von KUNDE ggf. zusätzlich abgeschlossenen Zusatzvereinbarung „Carrier-Express-Entstörung“ beauftragt werden. Voraussetzung ist, dass KUNDE die gewünschte Leistung gemäß Ziffer 3 beauftragt, ein Endkundenbesuch erforderlich ist und KUNDE die übrigen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 4 erfüllt.

Konkret erbringt die Telekom folgende Leistung:

- Der Service Techniker ruft vor Fahrantritt bzw. nach Beendigung des vorangegangenen TAL-Entstörauftrages das Voice Web Portal (VWP) der Telekom an. Das VWP vermittelt den Anruf an die Hotline des Carriers.
- Der Service Techniker informiert die Hotline des Carriers über den Anlass des Anrufes „Courtesy Call“, die TAL-Vertrags-/Auftragsnummer und den bevorstehenden Besuch beim Endkunden.
- Sofern die Hotline des Carriers den Anruf an seinen Endkunden durchstellt, informiert der Service Techniker ggf. in einer Dreierkonferenz mit der Hotline des Carriers und dem Endkunden des Carriers über den kurz bevorstehenden Besuch.
- Sofern die Durchstellung zum Endkunden nicht erfolgreich ist, weil dieser telefonisch nicht erreichbar ist, vermerkt der Service Techniker das im Wholesale Service Montage Nachweis (SMN).
- Bei Nichterreichen der Hotline des Carriers und damit der vermittelnden Stelle, unternimmt das VWP bis zu zwei weitere Anrufversuche innerhalb von 2 Minuten.
- Ist kein Anrufversuch erfolgreich, weil die Hotline des Carriers nicht erreicht werden kann, vermerkt der Service Techniker das im Wholesale SMN.
- Im Rahmen des Courtesy Calls werden folgende Punkte mit der Hotline bzw. dem Endkunden des Carriers geklärt:
 - Anwesenheit des Endkunden oder eines Bevollmächtigten am Endkundenstandort
 - Besonderheiten der örtlichen Begebenheiten (Türklingel, Hinterhaus, 2. Eingang, o. ä.)

Der Service Techniker setzt die Leistungserbringung gemäß TAL-Vertrag im unmittelbaren Anschluss an die vorstehenden genannten Anrufe bzw. Anrufversuche fort, d. h. die Regelungen des TAL-Vertrages bleiben von den vorgenannten Leistungen unberührt. Eine Terminverschiebung durch die Hotline des Carriers oder den Endkunden des Carriers sowie sonstige Verabredungen, die über die Ankündigung des bevorstehenden Endkundentermins hinausgehen, sind im Rahmen des Courtesy Calls nicht möglich.

Auf ausdrücklichen Wunsch von KUNDE bietet die Telekom ein sogenanntes „Endkundenrouting“ des Voice Web Portals an. Der Carrier hinterlegt dazu auf einem Server in einer Routingtabelle bis zu 3 Rufnummern, die das VWP nacheinander anwählt.

Konkret erbringt die Telekom im Falle des sogenannten „Endkundenroutings“ folgende Leistung:

- Der Service Techniker ruft vor Fahrtritt bzw. nach Beendigung des vorangegangenen TAL-Entstörauftrages das Voice Web Portal (VWP) der Telekom an. Das VWP wählt die in der Routingtabelle hinterlegten Rufnummern an und wird entweder sofort mit dem Endkunden des Carriers oder mit der Hotline verbunden.
- Der Service Techniker informiert den Endkunden über den bevorstehenden Besuch bzw. die Hotline des Carriers über den Anlass des Anrufes „Courtesy Call“, die TAL-Vertrags-/Auftragsnummer und den bevorstehenden Besuch beim Endkunden.
- Ist kein Anrufversuch erfolgreich, weil der Endkunde oder die Hotline des Carriers nicht erreicht werden kann, vermerkt der Service Techniker das im Wholesale SMN.
- Im Rahmen des Courtesy Calls werden folgende Punkte mit dem Endkunden bzw. der Hotline des Carriers geklärt:
 - Anwesenheit des Endkunden oder eines Bevollmächtigten am Endkundenstandort
 - Besonderheiten der örtlichen Begebenheiten (Türklingel, Hinterhaus, 2. Eingang, o. ä.)

3. Beauftragungsprozess

Beauftragung mit der TAL-Störungsmeldung:

KUNDE beauftragt den Courtesy Call mit jeder Störungsmeldung, indem er in der TAL-Störungsmeldung im jeweiligen Bemerkungsfeld folgendes Produktkürzel angibt:

#CC#

Wenn an einem Tag für einen Endkundenstandort mehrere TAL-Störungsmeldungen eingehen, wird Telekom den Courtesy Call nur einmalig durchführen.

Um eine hohe Callquote zu gewährleisten, kann KUNDE eine einzelfallbezogene Beauftragung des Courtesy Calls nicht veranlassen, d. h. KUNDE muss bei allen TAL-Störungsmeldungen den Call mit beauftragen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

- KUNDE gibt die Hotline Rufnummer für die Entgegennahme des Courtesy Call bekannt.

Die genannte Hotline Rufnummer muss bundesweit entgeltfrei erreicht werden können. Es sind nur Zielrufnummern mit führender 0 gültig (keine 00 und keine Sondernummern 0900, 0700, 0180, 0181, 188, etc.). KUNDE darf keine Hotline Rufnummer verwenden, die von

diesem für seine eigenen Endkundenkontakte genutzt wird bzw. die über ein Wartefeld verfügt.

- KUNDE stellt sicher, dass die im Netz oder über Netzgrenzen hinweg übertragene Rufnummerninformation des Service Technikers nicht gespeichert oder in anderer Form dokumentiert und verarbeitet wird.

5. Entgelte

Soweit Entgelte nicht genehmigungspflichtig sind, vereinbaren die Vertragsparteien einen Preis in Höhe von 0,0139 Euro pro Sekunde.

Alle Preise sind Nettopreise, die zuzüglich der gesetzlich anfallenden Umsatzsteuer in Rechnung gestellt werden.

a) Soweit Entgelte genehmigungspflichtig sind, hat KUNDE die jeweils genehmigten, vorläufig genehmigten, teilgenehmigten oder angeordneten Entgelte jeweils für die Dauer der Rechtswirksamkeit der erteilten Genehmigung oder Anordnung zu zahlen.

Die jeweils genehmigten und angeordneten Entgelte werden von der BNetzA in ihrem Amtsblatt veröffentlicht. Sie können ebenfalls im Extranet der Telekom eingesehen werden. In den Entgelten ist die Umsatzsteuer nicht enthalten.

Für die Zwecke des § 35 Abs.5 TKG, insbesondere zur Auslösung der Rechtsfolgen des § 35 Abs.5 Satz 1 und 3 (Rückwirkung), gelten die von der Telekom jeweils beantragten Entgelte als vereinbart.

Die jeweils beantragten Entgelte können im Extranet eingesehen werden. Die Telekom wird KUNDE auf die Änderung der im Extranet eingestellten beantragten, genehmigten und angeordneten Entgelte schriftlich hinweisen.

Die Telekom behält sich das Recht vor, neue Entgelte zu beantragen und gegen die jeweilige Entgeltgenehmigung oder Anordnung gerichtlich vorzugehen, mit dem Ziel, die beantragten höheren Entgelte ganz oder teilweise rückwirkend durchzusetzen. Soweit KUNDE die vereinbarten oder genehmigten Preise für nicht genehmigungsfähig hält, behält KUNDE sich vor, diese Position in einem behördlichen oder gerichtlichen Verfahren zu vertreten.

b) Endet für ein Entgelt, für das eine Genehmigung erteilt oder ein Genehmigungsantrag gestellt oder angeordnet wurde, die Genehmigungspflicht, so gilt für einen Zeitraum von weiteren drei Monaten ab dem Wegfall der Genehmigungspflicht das genehmigte, teilgenehmigte oder angeordnete Entgelt als vereinbart.

Jeder Vertragspartner hat das Recht, innerhalb von drei Monaten nach dem Wegfall der Genehmigungspflicht die Neuaushandlung der nach Ablauf der drei Monate geltenden Preise zu verlangen. Wird innerhalb dieses Zeitraums von keinem der Vertragspartner die Neuaushandlung der Preise verlangt oder kommt es in diesem Zeitraum zu keiner Einigung, ist die Telekom berechtigt, den Preis nach billigem Ermessen zu bestimmen.

Ist KUNDE mit dem von der Telekom bestimmten Preis nicht einverstanden, hat KUNDE das Recht, diesen Vertrag in Bezug auf die Leistung, für deren Entgelte die Genehmigungspflicht entfallen ist, nebst den entsprechenden einzelnen Leistungsbeziehungen innerhalb von drei Monaten nach schriftlicher Ankündigung der bestimmten neuen Preise außerordentlich zu kündigen. In diesem Fall gilt das genehmigte, teilgenehmigte oder angeordnete Entgelt bis zum Wirksamwerden der Kündigung fort.

c) Wenn durch behördliche oder gerichtliche Entscheidung festgestellt wird, dass ein Entgelt, für das eine Genehmigung erteilt oder ein Genehmigungsantrag gestellt oder das angeordnet wurde, nicht genehmigungspflichtig ist, gelten die Regelungen gemäß Buchstabe b) für den Zeitraum ab der betreffenden Entscheidung entsprechend.

6. Abrechnung / Zahlungsmodalitäten / Rechnungseinwendungen

(1) Die Telekom wird die im Rahmen dieses Vertrages erbrachten Leistungen - getrennt von den im Rahmen des TAL-Vertrages erfolgten TAL-Leistungen - über eine separate Buchungskontonummer abrechnen. Die Rechnungsstellung gemäß TAL-Vertrag für Leistungen auf Basis des TAL-Vertrages bleiben hiervon unberührt.

(2) Abrechnungsrelevant sind alle TAL-Störungsmeldungen mit Endkundeneinsatz, für die ein Call erfolgreich durchgeführt wurde.

Sobald das Voice Web Portal den Versuch einer Verbindungsherstellung zu einer Rufnummer aufnimmt, ist der Call erfolgreich und abrechnungspflichtig.

Ausnahme: Der Call wird durch den Service Techniker abgebrochen.

Alle Anrufe werden vom Voice Web Portal pro Call wie folgt dokumentiert:

- (a) Verbindung nicht hergestellt (keine Gesprächsannahme)
- (b) Verbindung besetzt
- (c) Verbindung hergestellt

mit der Rufnummer, zu der die Verbindung aufgebaut/hergestellt wurde.

Die Anruf-Dokumentation aus dem Voice Web Portal, mit der Calldauer (Handlingtime VWP + Talktime) pro Call werden dem Kunden als rechnungsbegründende Unterlage für alle abrechnungsrelevanten TAL-Störungsmeldungen zur Verfügung gestellt.

(3) Telekom stellt die Leistungen monatlich nach Leistungserbringung in Rechnung. Die Entgelte werden mit Erbringung der Leistung fällig und sind innerhalb von 10 Kalendertagen nach Zugang der Rechnung auf das in der Rechnung benannte Konto gutzuschreiben.

(4) Die Rechnungen über die Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis sendet die Telekom an die nachfolgend angeführte Anschrift:

XXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXX

(5) Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben, sofern der der Einwendung zu Grunde liegende Umstand innerhalb der vorgenannten Frist bekannt geworden ist. Nach Ablauf eines Jahres seit Zugang der Rechnung ist die Erhebung von Einwendungen ausgeschlossen. Die Unterlassung einer rechtzeitigen Einwendung gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche von Kunde bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

7. Geheimhaltung

Für den Umgang mit vertraulichen Erkenntnissen und Informationen gelten für die Vertragsparteien die Vorschriften des TAL-Vertrages.

8. Vertragsbeginn und –beendigung

Dieser Vertrag tritt mit dem Tag der beiderseitigen Unterzeichnung in Kraft. KUNDE kann die Leistungspakete frühestens ab (xx.xx.xxxx) beauftragen.

Der Vertrag endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn kein TAL-Vertrag mehr besteht.

Die Vertragsparteien können diesen Vertrag jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich kündigen.

Das Recht beider Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9. Schlussbestimmungen

(1) Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand ist für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten Bonn. Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht.

(2) Ausschließlichkeit

Dieser Vertrag umfasst die gesamten bis zum Vertragsabschluss zwischen den Vertragsparteien bezüglich des Vertragsgegenstandes getroffenen Vereinbarungen. Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien sind insoweit ausschließlich in diesem Vertrag festgelegt.

(3) Zession, Vertragsübernahme

Die Abtretung von Rechten und die Übertragung von Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung der anderen Vertragspartei zulässig.

(4) Vertragsänderungen oder -ergänzungen

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

10. Sonstige Bedingungen

Soweit diese Zusatzvereinbarungen keine spezielle Regelung enthält, gelten im Übrigen die Bestimmungen des Vertrages über den Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung nebst abgeschlossenen Zusatzvereinbarungen.

Dieser Vertrag wird in zwei Originalen ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält eine Ausfertigung.

(Ort, Datum)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Unterschrift:

Name:

(Ort, Datum)

Deutsche Telekom AG
Zentrum Wholesale

Unterschrift:

Name:

(Ort, Datum)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Unterschrift:

Name:

(Ort, Datum)

Deutsche Telekom AG
Zentrum Wholesale

Unterschrift:

Name: