



# Leistungsbeschreibung (LB)

**TALK2U**.geo

(VoIP-Produkte mit geografischen Rufnummern  
in Kooperation mit örtlich ansässigen Partnern)



## 1. Gültigkeit:

Diese Leistungsbeschreibung gilt für sämtliche Produkte aus der talk2U.geo Produktfamilie, die auf VoIP (Voice over Internet Protokoll) basieren und gemeinsam mit unseren Partnern angeboten werden. Die IT-Technology (talk2U) ist in dieser Kooperation der Anbieter der Telefoniedienstleistung.

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab dem bei „Stand vom“ angeführten Datum.

## 2. Allgemeines

Unter [www.talk2u.at/download](http://www.talk2u.at/download) finden Sie im Internet die jeweils gültige Version der Entgeltbestimmungen (EB), der dazugehörigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (ABG) und Leistungsbeschreibungen (LB), sowie Produkt- und Preisbeschreibungen (PPB) für das jeweilige Produkt.

Für Produkte, die exklusiv von einem Partner von talk2U angeboten werden, finden Sie die entsprechenden Dokumente auf dessen Website.

Da es sich bei den beschriebenen Produkten um Voice-over-IP-Lösungen über verschiedene Leitungsnetze Dritter („das Internet“) handelt, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Verfügbarkeit der Dienste von vielen Faktoren, die nicht im Einflussbereich der IT-Technology GmbH als Anbieter liegen, abhängen. Schadenersatzansprüche, gegen IT-Technology GmbH sind daher – außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit seitens IT-Technology – ausgeschlossen.

## 3. Anmeldung und Bereitstellung, Änderungen, Produktwechsel:

### 3.1. Anmeldung

Sie können 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. Die Anmeldeformulare für exklusiv von einem Partner angebotene Produkte finden Sie auf der Internetseite des Partners oder in dessen Geschäftslokalen.

Das ausgefüllte Partner-Anmeldeformular senden Sie bitte an den jeweiligen Partner oder geben Sie das Formular in einer seiner Geschäftsstellen vollständig ausgefüllt ab.



talk2U-Anmeldeformulare können Sie auch

- einscannen und an die e-Mail-Adresse 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 18/4**

**A-1110 Wien**

## 3.2. Freischaltung, Bereitstellung:

Nach Einlangen des vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Anmeldeformulars werden die von Ihnen gewünschten Produkte vorbereitet.

Es erfolgt die Zuweisung und Freischaltung Ihrer Rufnummer in unseren Systemen und das IP-Endgerät (Adapter, Telefon) wird programmiert und zum Versand übergeben (siehe Entgeltbestimmungen). Wenn erwünscht, wird für eine zu übernehmende Rufnummer bei Ihrem bisherigen Netzbetreiber die Portierung beantragt.

Diese Tätigkeiten werden schnellstmöglich durchgeführt. Die Bereitstellung erfolgt in der Regel und sofern nichts anderes vereinbart worden ist, innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Vorliegen aller erforderlichen Unterlagen und ab Vertragsabschluss. Siehe dazu auch den Punkt „Neuzuteilung“. talk2U behält sich jedoch das Recht vor Kunden aus technischen oder sonstigen Gründen von dieser Bereitstellung auszuschließen oder einzuschränken.

## 3.3. Produktumstieg / Änderungen / Sperren

Produktänderungen, Produktumstiege, Rufnummernsperren oder andere zusätzliche Serviceleistungen werden Ihnen nach Beauftragung, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dieser Leistungsbeschreibung, den Entgeltbestimmungen, sowie der Produkt- und Preisbeschreibung in der jeweils geltenden Fassung von talk2U angeboten.

Der talk2U Kundenservice steht für die Klärung von Fragen oder zur Änderung des Leistungsumfanges der Telefoniedienstleistung werktags zwischen 9.00 und 12.00 Uhr, so wie zwischen 13.00 und 17.00 Uhr zur Verfügung.

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



### 3.4. Webbereich (Kundenprofil)

Folgende Leistungsmerkmale und Services können via Internet eingesehen bzw. verwaltet werden:

- Rechnungen inkl. EEN (falls beantragt)
- Rufliste ein- bzw. abgehende, kostenpflichtige Anrufe (wenn noch nicht verrechnet, sonst im EEN)
- Übersicht der Rufnummern
- Persönliche Daten wie Titel, Vor- und Nachname, Adresse, Erreichbarkeit, Passwort für Online-Zugang

## 4. Verbindungen über IP (VoIP)

Bei Sprachübertragungen auf Basis „Voice over Internet Protokoll“ (VoIP) wird die Sprache vom IP-Telefon bzw. IP-Adapter in IP-Pakete zerlegt und über Ihren bestehenden Breitband- oder Kabelanschluss über das Internet in das **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 Verbindungen ist die Vermittlung von Sprache.

Verbindungen in das Ausland werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und Telefongesellschaften vereinbart wurde.

**talk2U** weist darauf hin, dass Verbindungen über VoIP möglicherweise regulativen Maßnahmen und Vorgaben der Behörde (RTR) unterworfen werden und sich daraus Änderungen jeglicher Art ergeben können.

Die über das **talk2U** Netz geführten Gespräche und aufgebauten Verbindungen werden nach den Entgeltbestimmungen der jeweils geltenden Fassung von **talk2U** in Rechnung gestellt.

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



## 5. Gesprächsführung

Es werden alle Gespräche über **talk2U** geführt.

Sie benötigen daher keinen anderen Sprachnetzbetreiber, um Mehrwertdienste, Notrufe und andere nichtgeografische Rufnummern anzurufen, wie das bei Diensten auf Basis Call by Call oder Preselection der Fall ist.

Notrufe werden entsprechend der technischen und organisatorischen Machbarkeit zentral in Wien an das Netz der Telekom Austria übergeben und an den jeweiligen Notrufträger weitergeleitet. So entsprechende Schaltungen möglich sind, werden Notrufe direkt in die örtlich zuständige Notrufzentrale geroutet.

Als Notrufe gelten Anrufe zu den Nummern 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144 und 147.

Mehrwert- und Diensterufnummern sind nur dann erreichbar, wenn diese vom zuständigen Betreiber bei **talk2U** zur Freischaltung beantragt worden sind und diese Freischaltung erfolgt ist.

## 6. Rufnummern

Für die **talk2U**.geo-Produkte ist es möglich eine geografische Rufnummer in Ihrem Ortsnetz zu verwenden. Für Sie besteht also in der Erreichbarkeit kein Unterschied zu einem herkömmlichen analogen POTS- bzw. ISDN Anschluss. Da die **talk2U**.geo-Produkte nur in Zusammenarbeit mit unseren Partnern angeboten werden, sind diese auch nur in bestimmten Bereichen Österreichs verfügbar. Mehr dazu erfahren Sie über unsere Hotline.

Es ist nicht gestattet, eine geografische Rufnummer an einem anderen als den dafür registrierten Standort zu betreiben. Im Falle eines Umzugs oder falls Sie die geografische Rufnummer aus einem anderen Grund an einem anderen Ort verwenden möchten, setzen Sie sich bitte umgehend mit uns in Verbindung!

### 6.1.1 Neuzuteilung

Verwenden sie noch keine geografische Rufnummer, so stellt Ihnen diese talk2U aus einem vorgegebenen Pool zur Verfügung. Die Kosten für die Neuzuteilung einer Rufnummer entnehmen Sie bitten der jeweiligen Produkt- und Preisbeschreibung.

### 6.1.2 Übernahme

Haben Sie schon eine geografische Rufnummern der Telekom Austria, können Sie diese auf Wunsch behalten und weiternutzen. In diesem Fall leiten wir eine Rufnummernportierung ein, die einmalig ein paar Euro kostet (siehe Entgeltbestimmungen bzw. die Produkt- und Preisbeschreibung).



### 6.1.3 Rufnummernformat

Das Rufnummernformat bei nationalen und internationalen Rufen entspricht dem Standard ISUP (Version 2).

Die maximale Ziffernlänge und damit technische Grenze im nationalen Verkehr liegt bei 13 Ziffern im Verbindungsaufbau und im internationalen Verkehr bei 15 Ziffern.

## 7. Anschluss

Sie benötigen keinen herkömmlichen Sprachanschluss (POTS oder ISDN) mehr, sondern nur mehr einen für VoIP geeigneten Internet- oder Kabel-TV-Anschluss unseres jeweiligen Partners.

Die Sprachverbindung über das Internet stellt in der Regel kein Problem dar. Jedoch kann eine gänzlich unterbrechungs- und störungsfreie Sprachübertragung nicht garantiert werden, da unter Umständen nicht der gesamte Übertragungsweg im Einflussbereich von **talk2U** bzw. unserem Partner liegt.

## 8. Leistungsmerkmale

### 8.1. Folgende Leistungsmerkmale sind verfügbar:

- Geografische Rufnummer in Ihrem Vorwahlbereich oder Portierung Ihrer bestehenden Telekom-Austria-Rufnummer
- Von allen Netzen erreichbar
- Rufnummernanzeige am Endgerät (sofern unterstützt)
- Rufnummernsendung (CLIP), um vom Fest- oder Mobilnetz erkannt zu werden.
- Rufnummernunterdrückung (CLIR)
- Rufumleitungen
- Selbstadministration über die Weboberfläche

## 9. Endgeräte

### 9.1. Telefonadapter

Sie können auf Wunsch Ihre bisherigen analogen oder ISDN Endgeräte (Schnurlostelefon, Anrufbeantworter) behalten und weaternutzen. Welche Adapter verwendet werden können bzw. welche Adapter von **talk2U** oder unserem Partner empfohlen oder zu besonderen Konditionen angeboten werden, entnehmen Sie bitte den jeweiligen Produktbroschüren.



## 10. Service

Bei Fragen zu den Produkten unserer Partner bzw. zu den von unserem Partner erhaltenen Endgeräten (z.B. VoIP-Adapter, Router, Telefon, ...), wenden Sie sich bitte an die Serviceline oder Geschäftsstelle unseres Partner.

Bei Problemen mit der Erreichbarkeit von einzelnen Rufnummern (zB in ausländischen Netzen oder Fragen zur Rechnung, etc.) wenden Sie sich bitte an die entsprechenden Servicelines von **talk2U**.

**talk2U** bietet folgenden Grundservice 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	anmeldung@talk2u.at
Anmeldung per Fax	Fax	0.00-24.00	+43/1/22900-2290
Serviceline (Produktinfo, Anmeldung, ...)	Telefon	9.00-12.00 13.00-17.00	+43/1/22900-1008
kostenpflichtige Serviceline <sup>1)</sup> (max. 0,53 Euro / Minute)	Telefon	9.00-12.00 13.00-17.00	0900 20 21 31
Störungsannahme	Telefon	0.00-24.00	111 800

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

**talk2U** beseitigt grundsätzlich Störungen der **talk2U**-eigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten so rasch wie möglich. Die Behebung grundlegender Fehler im Vermittlungsbereich von **talk2U** wird schnellstmöglich angestrebt.

## 11. Preise

### 11.1. Produktpreise:

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

### 11.2. Nicht produktabhängige Preise:

Alle nicht produktabhängigen Preise – z.B. rechnungsbezogen, endgerätebezogen - entnehmen Sie bitte den Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.



## 12. Mindestvertragsdauer

Die für das jeweilige Produkt geltende Mindestvertragsdauer entnehmen Sie bitte der Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) Ihres Wunschproduktes bzw. den Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

## 13. Rechnungslegung

Sie erhalten von **talk2U** monatlich eine Rechnung über die von Ihnen in Anspruch genommenen Leistungen.

Bei Rechnungsbeträgen unter € 15,00 (inkl. USt) behält sich talk2U das Recht vor, den Betrag auf die nächste Rechnungsperiode vorzutragen.

Die Standardrechnung weist die Gesamtsumme und eine getrennte Darstellung nach Zonen und Zeiten (Geschäfts- bzw. Freizeiten) aus. Ihre Rechnungen können Sie online passwort-geschützt über [www.talk2U.at](http://www.talk2U.at) einsehen und ausdrucken. Sobald Ihre Rechnung erstellt worden ist, wird Ihnen diese per E-Mail zugestellt.

Die Zusendung einer schriftlichen Rechnung am Postweg ist möglich (siehe Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) bzw. Entgeltbestimmungen der jeweils gültigen Fassung für Details zu Verzicht auf Freiminuten bzw. Verrechnung der monatlichen Grundgebühr).

Die Bezahlung erfolgt in der Regel mittels Einzugsermächtigungsverfahren. Für Überweisungen mittels Zahlschein oder Internetbanking fallen Mehrkosten (siehe Produkt- und Preisbeschreibung (PPB) bzw. Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung) an.

## 14. Einzelentgeltnachweis (EEN) und Rufliste:

Die Rufliste kann vom Teilnehmer über das Web-Portal von **talk2U** jederzeit eingesehen werden und enthält eine Auflistung aller entgeltpflichtigen Gespräche die vom bzw. zum Anschluss des Teilnehmers geführt und noch nicht verrechnet wurden.

Der Einzelentgeltnachweis (EEN) oder Einzelgesprächsnachweis (EGN) beinhaltet eine Aufschlüsselung der vom Teilnehmeranschluss aus geführten Verbindungen nach Nummer des angerufenen Teilnehmers, Datum, Uhrzeit und Dauer der verrechneten Verbindung, Tarif und Summe des Entgeltes. 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 im Zuge der Rechnungslegung auf Wunsch kostenlos zur Verfügung gestellt.