

# Besondere Geschäftsbedingungen für den Service „SERVICELine“

Gültig ab 01.12.2021



## 1 Gegenstand der Bedingungen

1.1 Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen outbox AG (nachfolgend: outbox) und dem Auftraggeber begründete Vertragsverhältnis zur Realisierung von Telefondiensten im Bereich der Mehrwertdienste-Rufnummern (0180, 0800, 0700) in Deutschland.

1.2 Die Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der outbox. Bei sich widersprechenden Vorschriften gelten sie vorrangig. Das vom Auftraggeber jeweils für die Leistung der outbox zu zahlende Entgelt sowie die Preise für zusätzliche Leistungen ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste von outbox. Gleiches gilt für die ggf. von outbox an den Auftraggeber zu zahlende Anbietervergütung oder im Umkehrfall vom Kunden an outbox zu zahlende Entgelte für die Zuführung von Rufnummern.

## 2 Leistungen der outbox

2.1 Sämtliche Leistungen der outbox erfolgen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften aus Deutschland als auch gemäß der Vorschriften der Bundesnetzagentur als Aufsichtsbehörde.

2.2 outbox ermöglicht dem Auftraggeber mit diesem Produkt, Telefondienste in den Rufnummerngassen 0180, 0700 und 0800 gegenüber dem Endnutzer (Anrufer) zu realisieren bzw. zu nutzen. Outbox richtet dem Auftraggeber eine dem Auftraggeber von der Bundesnetzagentur zugeteilte Mehrwertdienste-Rufnummer im Netz der outbox ein und führt dem Auftraggeber Anrufe aus den nationalen, öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und soweit aufgrund Zusammenschaltungsvereinbarungen mit den anderen Netzbetreibern möglich ist.

2.3 Die Verkehrsführung der eingehenden Anrufe (Originierung) erfolgt gemäß dem schriftlich vereinbarten Routing. Als vereinbart in diesem Sinne gelten auch Einstellungen des Auftraggebers, die dieser via Webinterface oder API-Schnittstelle in den Systemen der outbox vornimmt. outbox übernimmt die Vermittlung und den Transport der unter der Rufnummer eingehenden Anrufe zu der vom Auftraggeber bestimmten Zielrufnummer in einem Festnetz oder Mobilfunknetz, alternativ erfolgt die Zuführung auch auf eine IP-Adresse auf Basis von Voice-over-IP.

2.4 Die Zuführung von Anrufen aus dem Ausland ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Sofern der outbox für die vom Auftraggeber geschaltete Rufnummer Anrufe aus dem Ausland übergeben werden, wird outbox diese Anrufe an den Auftraggeber weiterleiten und so abrechnen, als wären die Anrufe im nationalen Telefonnetz entstanden, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

2.5 Für die angebotenen Inhalte auf von outbox für den Auftraggeber geschalteten Rufnummern ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich.

2.6 outbox garantiert dem Auftraggeber eine Verfügbarkeit der von ihr im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Dienstleistungen von 99,5 % im Jahresmittel. Verfügbarkeit in diesem Sinne ist die vertraglich vereinbarte Nutzungsmöglichkeit der Leistungen der outbox exklusive der vereinbarten Wartungsfenster. Wird die Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten, erstattet outbox dem Auftraggeber die entsprechende anteilige Produkt-Grundgebühr für den Zeitraum der Unterschreitung im Jahresmittel. Eine darüberhin- ausgehende Erstattung, z.B. für entgangenen Gewinn oder für im Rahmen des Produktes gebuchte Zusatzleistungen wie Rufnummern, erfolgt nicht.

2.7 Die Übermittlung der CallerID (CLIP) bei eingehenden Anrufen wird garantiert im Rahmen der Verfügbarkeitsregelung nach Punkt 2.6, sofern die CLIP das outbox-Netz korrekt erreicht hat. Insbesondere bei eingehenden Anrufen (Originierung) mit Ursprung aus dem Ausland kann eine Übermittlung der CLIP nicht garantiert werden.

2.8 Sofern der Auftraggeber durch outbox die Zuführung (Originierung) der Gespräche auf Voice-over-IP-Basis vereinbart, sind sich die Parteien darüber einig, dass dies auf Basis des SIP-Protokolls erfolgt. Die genauen technischen Spezifikationen wie z.B. Format der Rufnummern sind im Datenblatt „SIP-Spezifikation serviceLine“ festgehalten und gelten zwischen den Parteien als vereinbart. Abweichungen von der Spezifikation bedürfen der Schriftform, welche zwischen den Parteien im Original unterschrieben ausgetauscht werden.

## 3 Regulatorische Regelungen

3.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die jeweils aktuell geltenden Gesetze und regulatorischen Vorgaben zur Realisierung der Dienstleistungen in der von ihm genutzten Mehrwertdienste- Rufnummern-gasse einzuhalten. Von outbox genannte regulatorische Bedingungen sind lediglich als Hinweis zu verstehen, in keinem Falle sind diese Aufzählungen vollständig oder rechtsverbindlich.

3.2 Sofern outbox dem Auftraggeber eine Mehrwertdienste-Rufnummer aus dem Rufnummernpool der outbox zur Verfügung stellt, ist es dem Auftraggeber untersagt, diese Rufnummer seinerseits einem Dritten zur Nutzung zu überlassen (Verbot von Kettenverträgen). outbox ist berechtigt, im Falle des Verstoßes eine Vertragsstrafe von 5.100 EUR netto je Verstoß und angefangenen Monat zu berechnen.

3.3 Ist der Auftraggeber der Inhaber der Mehrwertdienste-Rufnummer, so hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass keine Kettenverträge hinsichtlich der geschalteten Mehrwertdienste - Rufnummer geschlossen werden.

## 4 Abrechnungsmodalitäten Online-Billing

4.1 Soweit die für den Auftraggeber geschaltete Mehrwertdienste-Rufnummer im sogenannten Online-Billing-Verfahren gegenüber dem Anrufer (Teilnehmer) abgerechnet werden, d.h. der Teilnehmer-netzbetreiber des Anrufers diesem die Inanspruchnahme des Dienstes mit dem Verbindungsentgelt im eigenen Namen in Rechnung stellt und das Entgelt vom Anrufer einzieht, ist ein Forderungsmanagement (außergerichtliches und gerichtliches Inkasso) von outbox gegenüber dem Teilnehmer nicht vereinbart und nicht geschuldet. Der Auftraggeber erkennt das herrschende Abrechnungsregime, das die Fakturierung und Inkassierung durch den Teilnehmernetzbetreiber vorsieht, als verbindlich an.

4.2 Der Auftraggeber ist insbesondere verpflichtet, die jeweils aktuellen Vorgaben für das Angebot oder die Bewerbung für Mehrwertdienste- Rufnummern zu beachten. Er hat hierbei die gesetzlichen Preishöchstgrenzen und die Preisfestlegungen der Bundesnetzagentur für Anrufe aus den Festnetzen sowie die Festlegung des Abrechnungsmodus (pro Minute oder pro Anruf) bei Anrufen aus den Mobilfunknetzen zu berücksichtigen.

4.3 Soweit die Abrechnung von Anrufen im sog. Online-Billing erfolgt, hat der Auftraggeber in der Werbung den von der Bundesnetzagentur für Anrufe aus dem Festnetz (zeitabhängig je Minute oder zeitunabhängig je Inanspruchnahme) festgelegten Festnetzpreis und den Mobilfunkhöchstpreis (gesetzlich maximal zulässiger Preis) pro Minute anzugeben.