**Fachbereich IT**

sales@citynet.at
T +43 800 700 155

# Produktbestimmungen
# „Office Telefonie Freiminutenpakete B2B“

Gültig ab: 01.02.2024
Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.
Preise exkl. Ust.

## Inhaltsverzeichnis


**1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG ..... 3**

1.1 Beschreibung ..... 3
1.2 Übersicht Minutenpakete ..... 3
*1.2.1 Nationale Minutenpakete (Festnetz) ..... 3*
*1.2.2 Nationale Minutenpakete (Mobil) ..... 3*
*1.2.3 Internationale Minutenpakete (EU/Festnetz) ..... 4*
*1.2.4 Internationale Minutenpakete (EU/Mobil) ..... 4*
1.3 Zeitzonen ..... 4
1.4 Gebietszonen ..... 4
*1.4.1 Gebietszonen Festnetz Österreich ..... 4*
*1.4.2 Gebietszonen Mobil Österreich ..... 4*
*1.4.3 Gebietszone netzintern ..... 4*
*1.4.4 Gebietszonen Festnetz + Mobil EU ..... 4*
*1.4.5 Nicht inkludierte Rufnummernbereiche ..... 5*
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement ..... 5

**2. ENTGELTBESTIMMUNGEN ..... 6**

2.1 Monatliche Entgelte Produkte ..... 6
2.2 Sonstige einmaligen Entgelte ..... 7
2.3 Preiskalkulation ..... 7

**3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS ..... 8**

# 1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

## 1.1 Beschreibung

Basis für die Realisierung ist ein bestehendes Office Telefonie Produkt der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt). Durch Buchung bzw. Abschluss eines der später erläuterten Minutenpakete, erhält der Vertragspartner die Möglichkeit, eine bestimmte Anzahl von Minuten zu einem bestimmten Fixpreis in die angeführten Destinationen (Netze) zu telefonieren. Grundsätzlich können mehrere Minutenpakete mit einer Office Telefonie Anbindung kombiniert werden. Die zur Anwendung kommenden Entgelte für die Minutenpakete verstehe ich als zusätzliche zu dem zur Anwendung kommenden Tarif gemäß dem jeweiligen Office Telefonie Tarifmodell (z.B.: Office Telefonie ISDN). Die Minutenpakete sind als Zusatzoption erhältlich.

Das angegebene Produkt adressiert Unternehmen und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

## 1.2 Übersicht Minutenpakete

### 1.2.1 Nationale Minutenpakete (Festnetz)

| Produkt- bzw. Tarifbezeichnung | Beschreibung |
|---|---|
| **Nationale Minutenpakete - Festnetz** | |
| AT-Fest-500 | 500 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-1000 | 1000 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-3000 | 3000 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-5000 | 5000 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-10000 | 10000 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-15000 | 15000 Freiminuten im Festnetz Österreich |
| AT-Fest-20000 | 20000 Freiminuten im Festnetz Österreich |

**Tabelle 1 – Übersicht nationale Minutenpakete (Festnetz)**

### 1.2.2 Nationale Minutenpakete (Mobil)

| Produkt- bzw. Tarifbezeichnung | Beschreibung |
|---|---|
| **Nationale Minutenpakete - Mobil** | |
| AT-Mobil-500 | 500 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-1000 | 1000 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-3000 | 3000 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-5000 | 5000 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-10000 | 10000 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-15000 | 15000 Freiminuten im Mobil Österreich |
| AT-Mobil-20000 | 20000 Freiminuten im Mobil Österreich |

**Tabelle 2 – Übersicht nationale Minutenpakete (Mobil)**

### 1.2.3 Internationale Minutenpakete (EU/Festnetz)

| Produkt- bzw. Tarifbezeichnung | Beschreibung |
|---|---|
| **Internationale Minutenpakete – EU / Festnetz** | |
| EU-Fest-250 | 250 Freiminuten im Festnetz EU |
| EU-Fest-500 | 500 Freiminuten im Festnetz EU |
| EU-Fest-1000 | 1000 Freiminuten im Festnetz EU |
| EU-Fest-3000 | 3000 Freiminuten im Festnetz EU |
| EU-Fest-5000 | 5000 Freiminuten im Festnetz EU |
| EU-Fest-10000 | 10000 Freiminuten im Festnetz EU |

**Tabelle 3 – Übersicht internationale Minutenpakete (EU/Festnetz)**

### 1.2.4 Internationale Minutenpakete (EU/Mobil)

| Produkt- bzw. Tarifbezeichnung | Beschreibung |
|---|---|
| **Internationale Minutenpakete – EU / Mobil** | |
| EU-Mobil-250 | 250 Freiminuten im Mobil EU |
| EU-Mobil-500 | 500 Freiminuten im Mobil EU |
| EU-Mobil-1000 | 1000 Freiminuten im Mobil EU |
| EU-Mobil-3000 | 3000 Freiminuten im Mobil EU |
| EU-Mobil-5000 | 5000 Freiminuten im Mobil EU |
| EU-Mobil-10000 | 10000 Freiminuten im Mobil EU |

**Tabelle 4 – Übersicht internationale Minutenpakete (EU/Mobil)**

## 1.3 Zeitzonen

Die obigen Minutenpakete sind ganztägig (0:00 bis 24:00) und sieben Tage die Woche (Mo-So) gültig.

## 1.4 Gebietszonen

### 1.4.1 Gebietszonen Festnetz Österreich

Diese Zone umfasst alle Anrufe zu geografischen Rufnummern innerhalb Österreichs inklusive private Netze (05) und standortunabhängige Rufnummern (0720), die nicht netzintern oder „Nicht inkludierte Rufnummernbereiche“ zugeordnet werden.

### 1.4.2 Gebietszonen Mobil Österreich

Diese Zone umfasst alle Gespräche zu Mobilfunknetzen in Österreich, ausgenommen Paging Dienste. Die Mobil-Zonen werden einheitlich mit bereichskennzahlbezogener Tarifierung abgerechnet.

### 1.4.3 Gebietszone netzintern

Netzintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von „Citynet“.

### 1.4.4 Gebietszonen Festnetz + Mobil EU

Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (inkl. Überseegebiete: Französisch-Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (französisch)), Griechenland, Irland, Italien (inkl. Vatikanstadt), Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal (inkl. Azoren, Madeira), Schweden, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (Griechisch)

### 1.4.5 Nicht inkludierte Rufnummernbereiche

| Nicht inkludierte Rufnummernbereiche (*) |
|---|
| Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147 |
| Besondere Dienste: 120, 123, 130, 148 4x, 145 5, 145 0 |
| Telefonstörungsannahmestellen: 111xx |
| Harmonisierte Dienste von sozialem Wert 116x |
| Telefonauskunftsdienste: 118xx |
| Online: 0718/91xxxx |
| Konvergente Dienste: 0780 |
| Internationale tariffreie Dienste: 00800 |
| Internationale „shared cost“ Nummern 00808 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 0804 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0810 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0820 |
| Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0821 |
| Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x |

**Tabelle 5 – Übersicht nicht inkludierte Rufnummernbereiche**

( * ) Die obigen Rufnummern sind nicht in den obigen Sprachminutenpaketen inkludiert weshalb kein Abzug berücksichtigt werden kann, technisch können die Rufnummern erreicht werden und gebührentechnisch werden diese gemäß dem vereinbarten Office Telefonie Produkt abgerechnet.

## 1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei Leistungen auf Basis des Service Level Agreement für TK-Produkte in der jeweils aktuellen Fassung, weshalb dieses Dokument auch einen integralen vertraglichen Bestandteil für die Leistungserbringung darstellt.

### 1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter

Dem Vertragspartner steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über die nachfolgenden Kontaktdaten abzufragen[1].

| **Kunden- bzw. Servicecenter** | |
|---|---|
| Erreichbarkeit | Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr<br>Fr.: 07:30-12:00 Uhr |
| Kontaktdaten | Tel: +43 800 700 155<br>E-Mail: business@citynet.at |
| Kundenportal (Optional) | Adresse: https://portal.citynet.at<br>*Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.* |

**Tabelle 6 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter**

[1] Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

## 2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- **Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate (MVD) sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.**
- **Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.**

### 2.1 Monatliche Entgelte Produkte

| Produkte und Preise | Einheit | Entgelt |
|---|---|---|
| **Monatliches Grundentgelt Produkte** | | |
| AT-Fest-500 | €/Mon. | 6,00 |
| AT-Fest-1000 | €/Mon. | 12,00 |
| AT-Fest-3000 | €/Mon. | 38,00 |
| AT-Fest-5000 | €/Mon. | 62,00 |
| AT-Fest-10000 | €/Mon. | 120,00 |
| AT-Fest-15000 | €/Mon. | 173,00 |
| AT-Fest-20000 | €/Mon. | 221,00 |
| AT-Mobil-500 | €/Mon. | 27,00 |
| AT-Mobil-1000 | €/Mon. | 54,00 |
| AT-Mobil-3000 | €/Mon. | 160,00 |
| AT-Mobil-5000 | €/Mon. | 268,00 |
| AT-Mobil-10000 | €/Mon. | 522,00 |
| AT-Mobil-15000 | €/Mon. | 763,00 |
| AT-Mobil-20000 | €/Mon. | 990,00 |
| EU-Fest-250 | €/Mon. | 8,00 |
| EU-Fest-500 | €/Mon. | 17,00 |
| EU-Fest-1000 | €/Mon. | 34,00 |
| EU-Fest-3000 | €/Mon. | 102,00 |
| EU-Fest-5000 | €/Mon. | 168,00 |
| EU-Fest-10000 | €/Mon. | 323,00 |
| EU-Mobil-250 | €/Mon. | 21,00 |
| EU-Mobil-500 | €/Mon. | 42,00 |
| EU-Mobil-1000 | €/Mon. | 84,00 |
| EU-Mobil-3000 | €/Mon. | 250,00 |
| EU-Mobil-5000 | €/Mon. | 413,00 |
| EU-Mobil-10000 | €/Mon. | 803,00 |

**Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Minutenpakete**

### 2.2 Verrechnungszyklus

Die obigen Sprachminutenpakete gelten jeweils innerhalb eines Kalendermonats und für das angeführte Ziel, welche in den entsprechenden Gebietszonen beschrieben sind.

Bei einer Neubestellung während innerhalb eines Kalendermonats steht das Minutenpaket für das betreffende Monat voll zur Verfügung. Die Entgelte sind für das Kalendermonat, in welchem die Einrichtung, Änderung oder

Kündigung des Sprachminutenpaketes erfolgt aliquot zu entrichten. Die Verrechnung der Sprachminutenpakete erfolgt monatlich im Nachhinein. Die verbrauchten Minuten gemäß bezogenem Sprachminutenpaket sind von der tarifmäßigen Verrechnung ausgenommen. Über die im jeweiligen Minutenpaket inkludierten Freiminuten hinausgehende Verbindungen werden nach dem Grundtarifmodell z. B.: Office Telefonie analog, usw. verrechnet (Weitere Informationen darüber finden Sie in der dazugehörigen Produktbestimmung). Allfällige nach Ablauf des jeweiligen Kalendermonats gegebenenfalls unverbrauchte Freiminuten verfallen automatisch und können weder auf den Folgemonat angerechnet noch auf Dritte übertragen werden. Alle netzinternen Gespräche werden kostenlos zugestellt und fallen darüber hinaus nicht in die Volumina der Sprachminutenpakete hinein. Entgeltfreie Verbindungen (z.B. Notrufe, Rufe zu 0800 und 00800) werden in keinem Fall verrechnet und haben keinerlei Auswirkungen auf die Sprachminutenpakete.

## 2.3 Sonstige einmaligen Entgelte

| Produkte und Preise | Einheit | einmalig |
|---|---|---|
| **Sonstige einmaligen Entgelte** | | |
| Stundensatz Techniker | €/Std | 80,00 |
| Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (*) | €/Fall | 0,00 |
| Änderung des Vertragspartners (Debitor) | €/Fall | 40,84 |
| Mahnspesen je Mahnschreiben | €/Fall | 5,00 |
| Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (**) | €/Fall | 16,70 |
| Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift) | €/Fall | 16,70 |
| Internet Service Pauschale | €/Fall | 0,00 |
| Papierrechnung und Rechnungskopie | €/Fall | 0,00 |

**Tabelle 8 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte**

(*) Ein Produktwechsel ist nur bei Wechsel auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulären Grundentgelt möglich, die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt dabei unberührt.

(**) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

## 2.4 Preiskalkulation

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell anfragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

## 3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 – Übersicht nationale Minutenpakete (Festnetz) ....3
Tabelle 2 – Übersicht nationale Minutenpakete (Mobil) ....3
Tabelle 3 – Übersicht internationale Minutenpakete (EU/Festnetz) ....4
Tabelle 4 – Übersicht internationale Minutenpakete (EU/Mobil) ....4
Tabelle 5 – Übersicht nicht inkludierte Rufnummernbereiche ....5
Tabelle 6 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter ....5
Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Minutenpakete ....6
Tabelle 8 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte ....7