

# NFON

## Leistungsbeschreibung Nservicecall

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage

**NFON**

## Leistungsbeschreibung Nservicecall



**Version 3**

NFON AG  
Machtlfinger Str. 7  
81379 München  
Tel.: + 49 89 45 3000  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2020 NFON AG – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten  
Version 3 / 07.2020 (DE)  
gültig ab dem 01.02.2016

**1 Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>TARIFOPTIONEN</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>NUMMERNVERGABE</b>	<b>4</b>
4.1	Rufnummernvergabe durch die Bundesnetzagentur	4
4.2	Portierung von Rufnummern	5
<b>5</b>	<b>BASISDIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>5</b>
5.1	Nservicecall	5
5.2	Nutzung der Rufnummern	5
5.3	Erreichbarkeit	6
5.4	Verkehrsvolumen, Forecast	6
<b>6</b>	<b>PREISE NSERVICECALL</b>	<b>7</b>
6.1	Verbindungspreise	7
6.2	Portierung und Einrichtung	7
6.3	Preise	7

## 2 Einführung

- 2.1. Mit Nservicecall stellt die NFON AG (im Folgenden NFON genannt) dem Kunden während der Vertragsdauer leicht zu merkende, bundesweit einheitliche Service-Rufnummern (0800) zur Verfügung.
- 2.2. Diese Leistungsbeschreibung beinhaltet nur die Leistung Nservicecall und nicht die Kernleistung NFON Telefonanlage oder weitere optionale Leistungen.
- 2.3. Nservicecall ist eine Leistungsoption zur NFON Telefonanlage und ist nur in Verbindung mit der NFON Telefonanlage zu nutzen. Diese Leistungsbeschreibung gilt ausschließlich in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung für das Produkt NFON Telefonanlage, dem Vertrag, den AGB und der jeweils aktuellen Preisliste aus diesem Dokument bzw. den Konditionen dargestellt unter [www.nfon.com](http://www.nfon.com). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:
  1. Vertrag (höchster Rang)
  2. Leistungsbeschreibungen, aktuellen Preislisten
  3. AGB (niedrigster Rang)

## 3 Tarifoption

Die Tarifoption 0800 bestimmt den Tarif für den Anrufer, der vom jeweiligen Teilnehmernetzbetreiber festgesetzt wird, sowie den Preis für die Leistungen von NFON entsprechend der Preisliste.

0800: „Freephone“ (auch aus dem Mobilfunk kostenfrei)	Anrufer zahlt (in Euro)	Anmerkung
0800	0,00	für Anrufer komplett kostenfrei

## 4 Nummernvergabe

### 4.1 Rufnummernvergabe durch die Bundesnetzagentur

- 4.1.1 0800-Service-Rufnummern werden durch den Kunden auf eigene Rechnung bei der Bundesnetzagentur (BNetzA, [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) beantragt und durch die BNetzA dem Kunden zugeteilt.
- 4.1.2 Die Einrichtung der Servicerrufnummern kann durch NFON nur erfolgen, sofern der Kunde NFON eine Kopie des Zuteilungsbescheids zur Verfügung stellt.

## 4.2 Portierung von Rufnummern

4.2.1 Die Nummern werden durch NFON oder einen Vorleistungslieferanten zur Verfügung gestellt. Im Falle eines Wechsels des Vorleistungslieferanten ermächtigt der Kunde NFON explizit die Nummern zu übertragen.

4.2.2 Bereits bestehende 0800-Rufnummern, die vom Kunden bei anderen Netzbetreibern genutzt werden, können auf Wunsch des Kunden in das Netz von NFON portiert werden. Hierzu ist die Erteilung einer Portierungsvollmacht sowie eine Kopie des Zuteilungsbescheids für die Service-Rufnummer erforderlich, aus der der Kunde als Zuteilungsnehmer der Service-Rufnummer hervorgeht. Alternativ genügt es, wenn der Zuteilungsnehmer bestätigt, dass der NFON-Kunde die Rufnummer im Netz von NFON nutzen darf.

4.2.3 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme von NFON zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- Der Vertrag mit NFON muss fristgerecht gegenüber NFON gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei NFON eingehen.
- Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

## 5 Basisdienstleistungen

### 5.1 Nservicecall

beinhaltet folgende Basisdienstleistungen, ggf. gegen gesonderte Vergütung gemäß Preisliste:

- Terminierung der Anrufe auf die NFON Telefonanlage des Kunden;
- Portierung der durch die BNetzA zugeteilten Servicerufnummer;
- auf Wunsch temporäre Deaktivierung der Service-Rufnummer.

### 5.2 Nutzung der Rufnummern

Die von NFON geschalteten Rufnummern stehen für eingehenden Verkehr (Inbound) zur Verfügung. Auch für ausgehenden Verkehr (Outbound) kann die Rufnummer genutzt und als Anruferkennung (User Provided CLI) übertragen werden.

### 5.3 Erreichbarkeit

5.3.1 NFON stellt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten alle Verbindungen her, die ihr von ihren Zuführungspartnern ins eigene Netz übergeben werden.

5.3.2 In der Regel sind 0800-Rufnummern wie folgt erreichbar:

➤ aus dem Festnetz der Deutschen Telekom sowie aus alternativen deutschen Festnetznetzen inklusive öffentlichen Telefonzellen.

➤ aus deutschen Mobilfunknetzen. Teilnehmer, die sich mit deutschen Mobilfunkanschlüssen im Ausland aufhalten (Roaming-Out), können diese Rufnummern in der Regel nicht anwählen. Ausländische Mobilfunkteilnehmer, die sich mit ihrem Anschluss in einem deutschen Netz aufhalten (Roaming-In), erreichen in der Regel die 0800-Rufnummern, sofern der Kunde dies ausdrücklich wünscht.

5.3.3 Auf Wunsch kann der Kunde aufpreispflichtige Verbindungen zu seiner 0800-Rufnummer aus Mobilfunknetzen oder von öffentlichen Telefonzellen gegen gesondertes Entgelt sperren.

### 5.4 Verkehrsvolumen, Forecast

5.4.1 Der Kunde versichert, dass keine Dienste mit Massenverkehr über Rufnummern vom Typ Nservicecall abgewickelt werden, bei denen in einem Ortsnetz oder Netzknoten der öffentlichen Vermittlungsnetze mehr als 0,0007 Anwahlversuche pro Sekunde pro 1000 Teilnehmeranschlussleitungen erreicht werden. Bei Ortsnetzzufnummern versichert der Kunde, keine Dienste einzurichten, bei denen mehr als 100 Anwahlversuche pro Minute erreicht werden oder zeitgleich mehr als 100 Leitungen belegt sind.

5.4.2 Sind größere Verkehrsvolumina zu erwarten, ist in Einzelfällen eine Abweichung von diesen Regelungen nach vorheriger schriftlicher Erlaubnis durch NFON möglich. Der Kunde stellt NFON von allen Ansprüchen Dritter frei, die durch die Überschreitung der genannten Verkehrsvolumina entstehen. Der Kunde stellt NFON von allen Ansprüchen Dritter frei, sofern er mehr Verkehrsvolumen generiert als im Forecast angegeben. Hat der Kunde keinen Forecast abgegeben, trägt er die Beweislast dafür, dass er von der Abgabe des Forecasts nach dieser Regelung befreit war. Hat er vorsätzlich oder fahrlässig keinen Forecast abgegeben, trägt der Kunde gleichwohl den Schaden gegenüber NFON.

## 6 Preise Nservicecall

### 6.1 Verbindungspreise

Verbindungspreise	Ihr Preis bei NFON (Preis/Min)*
NServiceCall 0800 Anrufe aus dem Festnetz	0,029 Euro
NServiceCall 0800 Anrufe aus dem Mobilfunknetz	0,139 Euro

\*Anrufe aus öffentlichen Telefonzellen 0,28 Euro/Min.

### 6.2 Portierung und Einrichtung

Einrichtung und zusätzliche Verbindungspreise	Preis	Anmerkung
<b>Einmaliger Einrichtungspreis</b>	19,90 Euro	je Rufnummer
<b>Option zur Sperrung von Verbindungen*</b> Sperrung von Mobilfunk- oder Telefonzellenverbindungen oder Black- oder Whitelists	5,00 Euro	je Rufnummer und Monat

\* Soll die Sperrfunktion nicht mehr genutzt werden, entfällt die Preisposition nur dann, wenn der Kunde diese Option explizit kündigt.

Portierung (Rufnummernmitnahme)	Preis	Anmerkung
Portierung einer Service-Rufnummer aus dem NFON Netz bzw. dem NFON-Vorleistungslieferanten zu einem anderen Anbieter	9,00 Euro	je Rufnummer

### 6.3 Preise

Alle aufgeführten Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.