

Leistungsbeschreibung „Virtual Office“

Stand: November 2020

1. Die TELiAS Business Center GmbH (im Folgenden TELiAS) erbringt die nachstehend beschriebenen Leistungen auf Grundlage der im Internet unter www.telias.de/downloads veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung und der aktuellen Preisliste.
2. Geschäftsadresse und Domiziladresse:
 - a. Mit der Bestätigung des Auftrages „Geschäftsadresse“ durch TELiAS erwirbt der Kunde das Recht, während der Vertragslaufzeit im Geschäftsverkehr (auf Briefbögen, Internet-Seiten etc.) die zur Verfügung gestellte Anschrift als Geschäftsadresse zu nutzen.
 - b. Mit der Bestätigung des Auftrages „Domiziladresse“ durch TELiAS erwirbt der Kunde das Recht, während der Vertragslaufzeit im Geschäftsverkehr (auf Briefbögen, Internet-Seiten etc.) die zur Verfügung gestellte Anschrift als Domiziladresse zu nutzen sowie die Adresse bei allen geschäftlichen Anmeldungen und Eintragungersuchen (z.B. Gewerbeanmeldung, steuerliche Anmeldung, Handelsregistereintragungen von Personenhandels- und Kapitalgesellschaften) als Sitz des Unternehmens anzugeben.
 - c. Der Kunde hat selbstständig dafür Sorge zu tragen, dass durch die Nutzung der Adresse die handelsrechtlichen, steuerrechtlichen und sonstigen rechtlichen oder tatsächlichen Voraussetzungen für die Aufnahme bzw. Fortführung seiner geschäftlichen Aktivitäten sowie eventuell angestrebten Handelsregistereintragungen oder sonstigen Genehmigungen erfüllt sind. TELiAS übernimmt hierfür keinerlei Haftung.
3. Arbeitsplatz auf Zeit:
 - a. Wenn im Tarif vereinbart, räumt TELiAS dem Kunden die Möglichkeit ein, einen flexiblen „Arbeitsplatz auf Zeit“ in einem Gemeinschaftsbüro nach Verfügbarkeit stundenweise zu nutzen. Die Nutzung hat innerhalb der Geschäftszeiten von TELiAS zu erfolgen.
 - b. Weiter stellt TELiAS dem Kunden einen abschließbaren Schrank für Geschäftsunterlagen zur Verfügung.
 - c. In der Leistungsart „Arbeitsplatz auf Zeit“ entspricht dieser Vertrag einem Beherbergungsvertrag in der Hotellerie. TELiAS bleibt Besitzerin und Eigentümerin. Der Vertrag begründet weder Pachtbesitz, noch Eigentum, noch andere grundbesitzbezogene Rechte des Kunden. TELiAS gewährt dem Kunden lediglich das Recht zur Nutzung im vereinbarten Umfang. Auf das Vertragsverhältnis finden die Vorschriften zum gesetzlichen Vermieterpfandrecht Anwendung.
 - d. Der Kunde ist für die von ihm mitgebrachten Gegenstände, Unterlagen und Daten selbst verantwortlich. Dies gilt sowohl für abschließbare Räume und Schränke als auch für Allgemeinflächen. Im eigenen Interesse hat der Kunde mitgebrachte Gegengestände, insbesondere Wertsachen, sowie Unterlagen und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen. TELiAS haftet nicht für Zerstörung, Verlust, Einbruch-, Diebstahl-, Feuer- und Wasserschäden. Vom Kunden mitgebrachte Gegenstände sind nicht über TELiAS versichert. Der Kunde trägt selbst dafür Sorge, dass die von ihm eingebrachten Gegenstände und Daten in ausreichendem Umfang versichert sind. Gleiches gilt für die Versicherung seiner Angestellten und Erfüllungsgehilfen.
 - e. Der Kunde verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellten Büroräumlichkeiten bzw. Arbeitsplätze schonend und pfleglich zu behandeln. Der Kunde verpflichtet sich ferner, die Büroräumlichkeiten bzw. Arbeitsplätze nur für Büroarbeiten und Besprechungen zu nutzen. Ohne schriftliche Zustimmung von TELiAS ist eine anderweitige Nutzung nicht gestattet.
 - f. Eine Untervermietung oder Gebrauchsüberlassung der Büroräumlichkeiten bzw. Arbeitsplätze an Dritte ist ohne schriftliche Zustimmung von TELiAS nicht gestattet.
 - g. Der Kunde verpflichtet sich, die Hausordnung zu beachten. Ferner verpflichtet sich der Kunde, insbesondere bei der gemeinschaftlichen Nutzung von Büroräumlichkeiten, Rücksicht auf andere Kunden und Gäste von TELiAS zu nehmen. Dem Kunden ist jede Nutzung des Business Centers untersagt, die zu einer Erhöhung der von TELiAS zu entrichtenden Versicherungsprämie führt sowie Dritten oder TELiAS einen Schaden zufügen kann. Der Kunde stellt TELiAS von Ansprüchen Dritter frei.
 - h. Das Business Center verfügt über eine umfangreiche Büroausstattung, die dem Kunden nach tatsächlichem Bedarf und individueller Nutzung berechnet wird. Hierzu zählt insbesondere das Kopier-, Druck-, und Scansystem.

- i. Die Parteien können über die vereinbarten „Einfachen Büroarbeiten“ hinaus auch zusätzliche „Qualifizierte Bürodienstleistungen“ gemäß der jeweils geltenden Preisliste vereinbaren. Treffen die Parteien keine anderweitige Vereinbarung, so hat TELiAS sämtliche Bürodienstleistungen nur während der normalen Öffnungszeiten des jeweiligen Business Centers im Rahmen der Verfügbarkeit und vorhandenen Kapazitäten zu erbringen.
 - j. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist TELiAS berechtigt, etwaige vom Kunden zurückgelassene Gegenstände oder Unterlagen auf Kosten des Kunden einzulagern. Holt der Kunde die Gegenstände oder Unterlagen trotz schriftlicher Aufforderung nicht binnen 14 Tagen ab, so ist TELiAS berechtigt, diese auf Kosten des Kunden zu verwerten bzw. zu vernichten. Eine Aufbewahrungspflicht besteht nicht.
 - k. Sämtliche Schlüssel bzw. Zugangskarten, die TELiAS dem Kunden zur Benutzung überlassen hat, bleiben im Eigentum von TELiAS. Der Kunde darf keine Ersatzschlüssel bzw. –zugangskarten anfertigen lassen oder Dritten die Benutzung der Schlüssel bzw. Zugangskarten ohne vorherige, schriftliche Zustimmung von TELiAS erlauben. Der Kunde muss TELiAS den Verlust von Schlüsseln und Zugangskarten unverzüglich mitteilen. Die Kosten für Ersatzschlüssel oder Zugangskarten oder ggf. für neue Schlösser oder Schließanlagen trägt der Kunde. Bei Benutzung des Business Centers außerhalb der normalen Öffnungszeiten des im Vertrag angegebenen Business Centers ist der Kunde beim Verlassen für das ordnungsgemäße Abschließen der Türen verantwortlich.
4. TELiAS bietet dem Kunden kalte und warme Getränke zur Selbstverpflegung. Die Preise je Getränk richten sich nach der aktuellen Preisliste.
5. Internet Zugang und Netzwerk:
- a. TELiAS stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet über WLAN zur Verfügung. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, das hauseigene Netzwerk über VLAN gegen Gebühr zu nutzen.
 - b. Der Kunde ist für Handlungen im Rahmen der Internetnutzung allein verantwortlich. Er unterliegt bei der Abfrage, Speicherung, Übermittlung, Verbreitung und Darstellung bestimmter Inhalte gesetzlichen, insbesondere urheberrechtlichen Beschränkungen. Der Kunde wird dafür sorgen, dass er und sämtliche Personen, die auf seine Veranlassung hin den von TELiAS zur Verfügung gestellten Zugang zum Internet nutzen, hierüber informiert werden, die gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere das rechtswidrige Kopieren, Verbreiten oder Herunterladen von urheberrechtlich geschütztem Material zu unterlassen. Sollte TELiAS wegen eines Verstoßes gegen vorstehende Bestimmung oder gesetzliche Vorschriften von Dritten in Anspruch genommen werden, wird der Kunde TELiAS insoweit freistellen.
 - c. Dem Kunden ist bewusst, dass es aufgrund von Wartungen oder technischen Schwierigkeiten zu zeitweiser Nichtverfügbarkeit und verminderter Bandbreite kommen kann. TELiAS wird in seinem hauseigenen Netzwerk im jährlichen Mittel eine Verfügbarkeit von 97% bereitstellen. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind Störungen, die ihre Ursache nicht in dem Netzwerk von TELiAS und seiner Schnittstellen zu Netzen Dritter haben (z.B. höhere Gewalt, Ausfall Kommunikationsnetze Dritter, etc.).
 - d. Dem Kunden ist bewusst, dass die insgesamt zur Verfügung stehende Bandbreite begrenzt ist. Um allen Kunden einen ausreichenden Internet-Zugang zu ermöglichen, wird der Kunde diesen nur für geschäftliche Zwecke nutzen. Das Streamen, der Download oder der Upload von Musik, Filmen, Live-Streams etc. ist zu unterlassen. Sollte die geschäftliche Tätigkeit des Kunden ein solches Streamen, den Download oder Upload solcher Daten oder großer Datenmengen über das üblich Maß hinaus notwendig machen, ist der Kunde verpflichtet, vorher mit TELiAS eine Lösung abzustimmen (z.B. das Buchen einer für den Kunden reservierten Bandbreite), die den anderen Kunden ein ausreichenden Internetzugang ermöglicht.
6. Soweit im gebuchten Tarif vereinbart, kann die Firma des Kunden im Eingangsbereich des Standortes auf einem Display-System (Firmenschild) angezeigt werden.
7. Postbearbeitung:
- a. Für den Kunden nimmt TELiAS Postsendungen unter der vereinbarten Adresse entgegen und trägt durch die Bereitstellung hierfür notwendiger Vorrichtungen sowie die Unterrichtung der entsprechenden Dienstleister dafür Sorge, dass sämtliche Sendungen, die an die Adresse des Standortes gerichtet sind, sie zuverlässig erreichen. Für eventuelle Fehlleistungen Dritter wie z. B. der Deutschen Post AG kann sie keine Haftung übernehmen.
 - b. Die Postannahme umfasst sämtliche Briefsendungen und Postkarten der Tagespost inklusive Päckchen und Pakete. Sperrgut und Übergrößen sind allerdings ausgeschlossen.

- c. TELiAS benachrichtigt den Kunden über die Anzahl eingegangener Briefe und Pakete per E-Mail (Standortabhängig).
 - d. Für die Bearbeitung und Weiterleitung der eingehenden Post steht TELiAS eine angemessene Bearbeitungszeit zu. Kurzzeitige Verzögerungen durch Kapazitätsgrenzen oder ein von TELiAS nicht zu vertretendes und nicht vorhersehbares erhöhtes Postaufkommen bleiben vorbehalten. In der Zeit zwischen Weihnachten und Neujahr erfolgt i.d.R. keine Weiterleitung der Post.
 - e. Die Bearbeitung und Weiterleitung der Post an den Kunden erfolgt zu den Geschäftszeiten von TELiAS und nach einem individuell mit dem Kunden vereinbarten Regelwerk, mindestens jedoch einmal im Monat. Auf Wunsch stellt TELiAS dem Kunden eine abschließbare Postbox zur Selbstabholung zur Verfügung. Bei der Weiterleitung der Post ist die rechtzeitige und ordnungsgemäße Absendung bzw. Weiterleitung geschuldet.
 - f. Wird die Post auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden durch Mitarbeiter von TELiAS geöffnet, kann trotz größtmöglicher Diskretion sowie der vertraglich vereinbarten Verschwiegenheit aller Mitarbeiter keine Gewähr für die Vertraulichkeit der Sendungen abgegeben werden. Insbesondere kann nicht gewährleistet werden, dass ein Öffnen der Post nicht gegen standesrechtliche Bestimmungen (z.B. Berufsgeheimnisträger) oder gegen den Datenschutz des Absenders verstößt. Für den Fall, dass gegenüber TELiAS Haftungsansprüche von Dritten geltend gemacht werden, ist der Kunde verpflichtet, TELiAS im Innenverhältnis schadlos zu stellen.
 - g. Der Kunde wird TELiAS rechtzeitig davon in Kenntnis setzen, wenn zu erwarten ist, dass das Postaufkommen über das bis dahin übliche Maß deutlich hinausgeht. TELiAS ist ohne eine solche Ankündigung berechtigt, die Bearbeitung auf das bisherige Maß zu beschränken. Über die Beschränkung wird der Kunde unverzüglich informiert.
 - h. Der Kunde verpflichtet sich weiterhin, TELiAS unverzüglich zu informieren, wenn sich die Adresse zum Postversand ändert oder der Kunde oder ein von ihm genannter Vertreter für einen Zeitraum von mehr als einer Woche für TELiAS nicht zu erreichen ist. Der Kunde gewährleistet, dass ihn von TELiAS zugestellte Postsendungen in jedem Fall zeitnah erreichen.
 - i. Postsendungen, die mangels einer zustellfähigen Adresse nicht an den Kunden übermittelt werden konnten, werden auf Kosten des Kunden von TELiAS nach zwei Monaten Lagerung oder zwei fehlgeschlagenen Zustellversuchen entsorgt.
 - j. Lagerungen, die über die übliche Zwischenlagerungszeit von maximal 30 Tagen für Briefe und 5 Tagen für Päckchen und Pakete hinausgehen, werden mit einer Gebühr von 1,50 EUR (netto) je Tag und Sendung gesondert berechnet.
8. Telefon-Sekretariat:
- a. Wenn im Tarif vereinbart unterstützt TELiAS den Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in seiner Erreichbarkeit, indem sie Anrufe im Namen des Kunden als Telefonsekretariat entgegen nimmt und verarbeitet, sowie Fax-Meldungen elektronisch aufbereitet und verarbeitet.
 - b. Die ordnungsgemäße Zuführung der Anrufe zum Sekretariat gewährleistet der Kunde eigenverantwortlich, zum Beispiel durch die Einrichtung einer Anrufweitschaltung (AWS) beim Teilnehmer-Netzbetreiber oder in seiner Telefonanlage.
 - c. TELiAS stellt dem Kunden für die Zuführung der Verbindungen eine Telefon- und eine Fax-Rufnummer je Sekretariat zur Verfügung.
 - d. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Rufnummer oder auf Eintragung dieser in öffentliche Verzeichnisse. TELiAS bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den bereitgestellten Rufnummern. Insbesondere hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung nach Beendigung des Vertrages. Es handelt sich um eine Kölner Ortsrufnummer mit maximal 11 Ziffern zzgl. Prefix. Beispiel: 0221-12345678.
 - e. Die Kosten für die Zuführung von Anrufen und Fax-Meldungen sind nicht Gegenstand der Leistungen und Preislisten von TELiAS. Eventuell benötigte Anrufweitschaltungen (AWS) von Teilnehmernetzanschlüssen des Kunden sind ebenfalls nicht Gegenstand der Leistungen von TELiAS. Die Kosten der Anrufweitschaltung, die dem Kunden ggf. durch Dritte (z. B. Netzbetreiber des Kunden) in Rechnung gestellt werden, werden nicht auf die Preise von TELiAS angerechnet und können auch nicht an TELiAS durchgereicht werden.

- f. Die Sekretariatsdienste sind auf eine 24-Stunden Verfügbarkeit ausgerichtet. Die jeweilige Servicezeit ergibt sich aus dem gebuchten Tarif. Anrufe die außerhalb der Servicezeit erfolgen, nimmt TELiAS automatisiert durch eine neutrale Ansage entgegen (Nachtansage).
- g. Unter der bereitgestellten Fax-Rufnummer bietet TELiAS die elektronische Annahme von Fax-Mitteilungen unabhängig von den Servicezeiten an. Die Fax-Mitteilungen werden im Format PDF aufbereitet.
- h. Während der Servicezeiten übernimmt TELiAS die persönliche Annahme von eingehenden Anrufen mittels der im Servicepoint vom Kunden hinterlegten Informationen sowie auf Wunsch die Weiterleitung auf eine vom Kunden zu benennende Rufnummer.
- i. Zur Steuerung der Sekretariatsdienste stellt TELiAS dem Kunden einen internetbasierten Servicepoint zur Verfügung. Insbesondere sind von Kundenseite folgende Daten zu hinterlegen, damit TELiAS die Sekretariatsleistung für den Kunden erbringen kann:
 - i. Meldetext
 - ii. Sekretariatsstammdaten (Kontaktdaten)
 - iii. Verfügbarkeit/Status-Informationen
 - iv. Anweisungen zur Gesprächsführung
 - v. Geschäfts- und Öffnungszeiten
 - vi. Branchen-Kennzeichnung
 - vii. Informationen zum Unternehmen
 - viii. Benachrichtigungs-Optionen
- j. Die Anrufannahme durch Mitarbeiter von TELiAS beinhaltet die Aufnahme und Erledigung von einfachen geschäftlichen Vorgängen (Aufnahme und Weiterleitung von Informationen sowie Bestell- oder Auftragsannahmen), sofern diese vorab über den Servicepoint einem festgelegten und für TELiAS einfach standardisierbaren Schema folgen. TELiAS behält sich insoweit vor, Art und Umfang der Anrufannahme auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Maß zu begrenzen. Individuelle Verkaufs- oder Beratungsdienstleistungen im Auftrag des Kunden durch Mitarbeiter der TELiAS sind in jedem Fall ausgeschlossen.
- k. Die Anrufe werden je nach Situation in deutscher oder englischer Sprache geführt. Eine Haftung für nicht in deutscher Sprache geführte Gespräche, wird nicht übernommen.
- l. TELiAS verarbeitet eingehende Anrufe nach Absprache mit dem Kunden. Sämtliche für die Anrufannahme relevanten Informationen sind vom Kunden selbstständig im Servicepoint zu hinterlegen und zu pflegen. Soweit eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich ist, erbringt TELiAS ihre Dienstleistungen so, wie es dem mutmaßlichen Willen des Kunden entspricht.
- m. TELiAS ist bemüht, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, dass die zuvor genannten Dienstleistungen jederzeit im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht werden können. Sie sorgt unter anderem durch Schulungen der Mitarbeiter und anderweitige Qualitätssicherungsmaßnahmen dafür, dass die Anrufannahme und andere angebotene Dienstleistungen stets mit der größten Sorgfalt ausgeführt werden. Gleichwohl kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen versehentlich unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden bzw. weitergeleitet werden. Für einen möglichst umfassenden Schutz vor den hieraus ggf. resultierenden Schäden ist daher die ergänzende Mitwirkung des Kunden unabdingbar. Zur Vorbeugung fehlerhafter Auskünfte und Beschwerden der Anrufer ist der Kunde verpflichtet, TELiAS unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn er die für ihn bestimmten Benachrichtigungen nicht abrufen kann oder wird (z.B. Urlaub oder technische Probleme). Sollten fehlerhafte Anrufe an den Kunden weitergeleitet worden sein, so ist der Kunde verpflichtet, TELiAS unverzüglich davon zu informieren. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist TELiAS von jeglicher Haftung freigestellt.
- n. TELiAS behält sich eine zeitweise eingeschränkte Verfügbarkeit und Unterbrechung der Sekretariatsdienste vor. Insbesondere bei:
 - Belegung aller verfügbaren Mitarbeiter im Sekretariat im Zuge eines überdurchschnittlichen Anruferaufkommens
 - Wartungsarbeiten und Reparaturen, die zur Betriebssicherung beitragen
 - Erweiterungen der eingesetzten Systeme

TELiAS wird alle ihr zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen so gering wie möglich zu halten. Bei absehbar längeren Beschränkungen der Dienste wird TELiAS den Kunden unterrichten.

- o. Der Kunde verpflichtet sich, TELiAS rechtzeitig davon in Kenntnis zu setzen, wenn zu erwarten ist, dass das Anrufaufkommen (z.B. bei Werbeaktionen) über das bis dahin übliche Volumen deutlich hinausgehen wird. Im Fall, dass TELiAS ankommende Anrufe nicht rechtzeitig verarbeiten kann, erfolgt gegenüber dem Anrufer die Signalisierung eines Besetztzeichens.
- p. Zu jedem Anruf erstellt TELiAS eine Gesprächsnotiz zur Informationsübermittlung und Dokumentation der erbrachten Leistung. Sämtliche Gesprächsnotizen werden während sowie unmittelbar nach dem jeweiligen Anruf erstellt. Die hierfür aufgewendete Zeit gilt als Bearbeitungszeit. Sämtliche Nachrichten stellt TELiAS dem Kunden im Servicepoint zur Verfügung. Ergänzend hierzu bietet TELiAS die Übermittlung der Notizen per E-Mail und SMS an.
 - i. Im Rahmen der E-Mail Benachrichtigung übermittelt TELiAS die vollständige Notiz sowie die Fax-Nachricht als Attachment an die in den Sekretariatsdaten hinterlegte E-Mail Adresse.
 - ii. Die SMS-Benachrichtigung beinhaltet die wesentlichen Merkmale der Notiz. Aufgrund des SMS-Formates ist der Nachrichtentext auf 160 Zeichen begrenzt.

Der Kunde hat technische Einrichtungen, über die der Kunde Benachrichtigungen der TELiAS empfängt, empfangsbereit zu halten. Die Pflicht der TELiAS zur Benachrichtigung ist mit dem rechtzeitigen Absenden der entsprechenden E-Mail und/oder SMS-Nachricht erfüllt. Weitere Pflichten bestehen nicht. Fehler, die bei der Übertragung und/oder beim Empfang der Nachricht beim Kunden bzw. bei dessen Übermittlungs- und Empfangspartnern entstehen, sind außerhalb des Einflussgebietes der TELiAS und TELiAS ist von der Haftung befreit.

9. Rufnummern

- a. Wenn im Tarif vereinbart, stellt TELiAS dem Kunden eine Telefon- sowie eine Fax-Rufnummer aus dem Vorwahlbereich des Business Center Standortes zur Verfügung (Ortsrufnummer). Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Rufnummer. Die Übertragung einer Rufnummer des Kunden von bzw. zu einem anderen Anbieter ist möglich, nachdem der jeweilige Anbieter die Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat. Der Auftrag des Kunden zur Übertragung der Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber muss TELiAS spätestens am 90. Tag nach Beendigung des Vertrages schriftlich zugehen. Für die Übertragung erhebt TELiAS ein Entgelt von 49,00 EUR je Rufnummer.
- b. TELiAS stellt dem Kunden mit dem Internet-Servicepoint ein Anrufmanagement-System zur Nutzung der Rufnummern zur Verfügung. Mittels des Anrufmanagement-Systems (Online-Routing-Manager) definiert der Kunde entsprechende Zielrufnummernketten, zu denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden.
- c. Ziele sind Rufnummern von Telefon- und Fax-Anschlüssen im In- und Ausland sowie das TELiAS-Sekretariat und das TELiAS-Fax. TELiAS bietet dem Kunden bis zu fünf wählbare Ziele, wobei das letzte Ziel immer das TELiAS-Sekretariat ist. TELiAS aktiviert jede Rufnummer mit dem Ziel TELiAS-Sekretariat bzw. TELiAS-Fax als Grundeinstellung.
- d. TELiAS schaltet ankommende Anrufe auf Rufnummern aus dem In- und Ausland zu vom Kunden im Anrufmanagement bestimmten Zielen weiter. Der Kunde stellt mit der Angabe der Zielrufnummern sicher, dass der Inhaber des jeweiligen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist. Ankommende Anrufe werden zunächst auf das erste Ziel der Zielrufnummernkette weitergeleitet. Sofern das erste Ziel ein Besetztzeichen signalisiert oder die Verbindung innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Timeout) nicht entgegengenommen wird, wird die Verbindung zum nächsten Ziel in der Kette weitergeleitet.
- e. TELiAS liefert dem Kunden über den Internet-Servicepoint Statistiken im Rahmen der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Aufgrund dieser Bestimmungen sind die Statistiken hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Anrufern anonymisiert.

10. Kündigung und Vertragsdauer:

- a. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Alternativ kann aber auch eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart werden. Das Vertragsverhältnis sowie zusätzliche Leistungen (Optionen) können von beiden

Parteien - vorbehaltlich einer eventuell vereinbarten Mindestvertragslaufzeit - jederzeit zum Ende des Folgemonats schriftlich gekündigt werden. Erfolgt eine Kündigung des Hauptvertrages (Virtual Office), umfasst diese Kündigung automatisch auch alle Verträge die diesem Hauptsekretariat untergeordnet sind.

- b. Vertragsverhältnisse für die eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um weitere 12 Monate bzw. 24 Monate.
- c. TELiAS kann das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Postsendungen an die vom Kunden benannte Adresse nicht zustellbar sind.

11. Abrechnung:

- a. Die Leistungsentgelte richten sich nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif. Sie bestehen aus Entgelten für die Einrichtung (einmalig) und für die Bereitstellung (monatlich) der Dienste sowie zusätzlich aus nutzungsabhängigen Entgelten.
- b. Die Entgelte für die Einrichtung von Diensten werden direkt mit Beauftragung in Rechnung gestellt. Abweichend von den sonstigen in Rechnung gestellten Entgelten sind diese sofort zur Zahlung fällig.
- c. Die monatlichen Entgelte werden beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung sowie anteilig für die verbleibenden Tage des Kalendermonates berechnet.
- d. Die Abrechnung der nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand für Annahme und Verarbeitung von Postsendungen, Telefonaten oder sonstigen Aufträgen und Leistungen berechnet. Angefangene Zeiteinheiten werden jeweils zur vollen Zeiteinheit sofern nicht abweichend beschrieben aufgerundet.
- e. Werden Leistungen als inklusive Leistungen oder Flatrate erbracht wie z.B. die Postannahme oder der Scan-Service werden diese, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, nur für eine übliche Nutzung gewährt. Es gilt das Prinzip „Faire Use“. TELiAS behält sich vor die Bearbeitung auf das übliche Bearbeitungsvolumen zu begrenzen oder eine zusätzliche Bearbeitungspauschale zu berechnen, wenn die Nutzung deutlich darüber liegt. TELiAS wird den Kunden stets im Voraus über zusätzliche Bearbeitungspauschalen informieren.

Die regelmäßige Bearbeitung und Lagerung von Rückläufer aus Warensendungen sind in jedem Fall zusätzliche zu vergüten und sind im Voraus vom Kunden anzukündigen.
- f. Die Postbearbeitung und Anrufbearbeitung durch TELiAS erfolgt unabhängig vom Inhalt. Insbesondere ist zu beachten, dass Leistungsentgelte entstehen können auch ohne verwertbares Kommunikationsergebnis (Werbesendung, Verwählt, Aufgelegt, Fax-Sendungen an Telefon, Störanrufe etc.), es sei denn, TELiAS hat die Bearbeitung zu vertreten.
- g. Die Anrufannahme im Telefon-Sekretariat berechnet sich je eingehender Verbindung zuzüglich der Anrufminute und etwaiger Zuschläge je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden. Die Entgelte für die Vermittlung von Gesprächen in nationale und internationale Fest- oder Mobilfunknetze werden je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden berechnet.
- h. Sofern TELiAS dem Kunden ein Guthaben für nutzungsabhängige Leistungsentgelte gewährt, ist dies bis zum Ende des Folgemonates aufzubrauchen in dem es gewährt wurde. Eine Übertragung des Guthabens auf zukünftige Abrechnungszeiträume ist ausgeschlossen.
- i. Die Zahlungspflicht gilt für sämtliche Anrufe und Fax-Sendungen, die unter der von TELiAS dem Kunden zur Verfügung gestellten Rufnummern eingehen.
- j. Ankommende Verbindungen auf bereitgestellten Ortsrufnummern werden je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden berechnet.
- k. Rechnungen können noch nicht berechnete Beträge aus Vormonaten enthalten