

# Leistungsbeschreibung NHC Telefon



**NETZ**  
GESELLSCHAFT  
Herzebrock-Clarholz

# Leistungsbeschreibung

## NHC Telefon

---

### 1. NHC Telefonanschluss

- 1.1 NHC überlässt dem Kunden je nach Bestellung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss (VoIP Anschluss) in ihrem Netzbereich und teilt dem Kunden eine der geografischen Rufnummern zu, die die Bundesnetzagentur zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann NHC mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und die in das NHC Netz übertragbar ist.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder von NHC zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache, Telefax- und Datenkommunikation. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund von technischen Gegebenheiten die Übertragungsart und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit ändern.

- 1.2 Zur Authentisierung und zur Nutzung von Voice over IP (VoIP) erhält der Kunde pro Rufnummer einen Benutzernamen und ein Passwort von NHC. Die Nutzung von VoIP ist nur von dem mit dem Kunden vereinbarten Anschluss und der zugehörigen Installationsadresse gestattet. Der Tarif NHC Basis 2.0 beinhaltet ausschließlich einen Telefonanschluss ohne Internetnutzung.

### 2. Anschluss

#### 2.1. Netzseitige Bereitstellung durch NHC

NHC stellt den Anschluss/Leistung am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Für die Nutzung des Glasfaseranschlusses wird ein Netzabschlussgerät (ONT) benötigt. Dieses Netzabschlussgerät wird bauseitig dem Kunden von der NHC zur Verfügung gestellt.

#### 2.2. Kundenseitige Bereitstellung

Die hausinterne Verbindung zwischen dem Netzabschlussgerät und dem Hausnetz des Gebäudes sind vom Kunden bereitzustellen. Ein Stromanschluss (230V) für das Netzabschlussgerät ist ebenfalls durch den Kunden bereitzustellen,

### 3. Rufnummern und Rufnummernportierung

#### 3.1. Zuteilung von Rufnummern

NHC teilt dem Kunden standardmäßig wie folgt Sprachkanäle und Rufnummern zu:

Tarif	Sprachkanäle	Rufnummern
NHC Speed 200:	2	3
NHC Speed 400:	2	3
NHC Basis 2.0:	1	1

Eine Portierung aller vorhandener Rufnummern (bis zu 10 Rufnummern) vom vorherigen Anbieter ist kostenfrei möglich. Die Rufnummernnutzung ist ab der vierten Rufnummer kostenpflichtig. Die monatlichen Entgelte entnehmen Sie bitte unserer gültigen Auslands- und Servicepreisliste.

#### 3.2. Rufnummernübertragbarkeit

Unter den Voraussetzungen des § 46 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) kann der Kunde eine bestehende Rufnummer von einem anderen Anbieter zur NHC oder von NHC zu einem anderen Anbieter mitnehmen (Rufnummernportierung). Die Portierung einer Rufnummer zu einem anderen Anbieter ist kostenpflichtig. Die Kosten hierfür sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen. Eine bestehende geografische Rufnummer des Kunden kann nur innerhalb desselben Ortsnetzes überführt werden. Rufnummern Dritter können nicht übernommen werden. Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Rufnummer verfügt, stellt NHC für den vereinbarten Telefonanschluss eine oder mehrere Rufnummer(n) zur Verfügung.

### 4. Verbindungen

#### 4.1. Herstellen der Verbindungen

Der Kunde kann an dem Anschluss mit Hilfe angeschlossener Endeinrichtungen Telefonverbindungen entgegennehmen und Telefonverbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen, soweit NHC mit den gewünschten Zielnetzen unmittelbar oder über das Netz Dritter zusammengeschaltet ist und die anderen Anschlüsse technisch erreichbar sind.

#### 4.2. Mehrwertdienste / Abrechnung fremder Dienstleistungen

Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Anbieter über Preselection oder Call by Call ist von NHC-Anschlüssen nicht möglich. Neben den Verbindungsleistungen von NHC kann der Kunde Verbindungsleistungen und sonstige Dienste von Dritten nutzen, z.B. Premium-Dienste (0)190x/(0)900x, Shared-Cost-Dienste (0)180x, MABEZ/Televote-Dienste, (0)137x/(0)138x, neuartige Dienste (0)12x oder Auskunftsdienste 118x (Mehrwertdienste), wenn und soweit zwischen den Dritten und NHC die Zusammenschaltung der Verbindungsnetze der Dritten mit dem Teilnehmernetz von NHC oder eine sonstige Zusammenschaltung vereinbart ist. Die Verbindungsleistungen und Dienstleistungen von Mehrwertdiensteanbietern sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. In diesen Fällen kommt hinsichtlich der vom Mehrwertdiensteanbieter erbrachten Leistung ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Mehrwertdiensteanbieter zustande. Für die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten wird zusätzlich zu dem Verbindungsentgelt von NHC ein gesondertes Entgelt des Mehrwertdiensteanbieters in Rechnung gestellt. Dieses wird nicht von NHC bestimmt, sondern richtet sich nach der zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Mehrwertdienste gültigen Preisliste des jeweiligen Mehrwertdiensteanbieters. Die zu entrichtenden Entgelte für die Mehrwertdienste werden von NHC lediglich im Namen des Mehrwertdiensteanbieters in Rechnung gestellt.

### 5. Leistungsmerkmale

#### 5.1. Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise übermitteln. Ausgenommen hiervon sind Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr, bei denen immer eine Rufnummernübermittlung erfolgt.

#### 5.2. Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt, sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Voraussetzung sind hierfür geeignete Endgeräte bei dem angerufenen Anschluss.

#### 5.3. Anrufweitzerschaltung

NHC leitet die ankommenden Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Der Kunden legt die Bedingungen durch eigene Eingabe fest. Im Falle einer Inanspruchnahme der Dienstleistung „Anrufweitzerschaltung“ hat der Kunde das Einverständnis des Inhabers des Anschlusses, der angerufen wird, einzuholen und ihm zu ermöglichen, die Weiterleitung zu unterdrücken.

#### 5.4. Rufnummernsperrung

NHC sperrt dem Kundenwunsch entsprechend folgende abgehende Wählverbindungen: Mobilfunkverbindungen, Auslandsverbindungen, Verbindungen zu Mehrwertdiensten oder Sonderrufnummern. Im Übrigen ist NHC nach billigem Ermessen berechtigt, Ziele zu bestimmten Sonderrufnummern (insbesondere Ziele mit teuren Dienstangeboten/ Dialern im Ausland) zu sperren, wenn ein deutlich erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko festzustellen ist; diese Nummern sind dann nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zu besonderen Bedingungen freizuschalten. Für die Einrichtung und Aufhebung der Sperre wird ein Entgelt entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet

#### 5.5. Einzelverbindungs nachweis

Der Einzelverbindungs nachweis kann vom Kunden wahlweise vollständig oder um die letzten drei Ziffern verkürzt ausgewiesen werden. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Institutionen oder Behörden grundsätzlich ohne Ziffern dargestellt, sofern sie grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und sie selbst oder deren Mitarbeitern insoweit besonderen Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen (vgl. § 99 TKG).

Alle Verkehrsdaten werden bei NHC spätestens 6 Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Kundenwunsch hin eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwände gegen die Rechnung erhoben worden sind. Im Übrigen erfolgt eine Speicherung von Verkehrsdaten nur im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.

### 6. Optionale Leistungen

6.1. Die optionalen Leistungen „NHC Telefonie-Flatrate“, „NHC Mobil sparen“, „NHC Global Plus“, „NHC Euro Plus 300“ sind nur in Verbindung mit dem Abschluss eines NHC Telefonie-Vertrages verfügbar.

# Leistungsbeschreibung

## NHC Telefon

---

### 6.2. Leistungsumfang

#### 6.2.1. NHC Telefonie-Flatrate

Die „Telefonie-Flatrate“ wird nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zur Verfügung gestellt. Diese umfasst Telefonate ins deutsche Festnetz. Von der „Telefonie-Flatrate“ sind Verbindungen in Mobilfunknetze, Auslandsgespräche sowie Verbindungen von Mehrwertdienste- und Telekommunikations-anbietern und von Anbietern von Massenkommunikationsdiensten – insbesondere Anbietern von Faxabrufdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen – oder Verbindungen zu solchen Anbietern ausgenommen. Ausgenommen sind darüber hinaus Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt; mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält oder die der Dateneinwahl dienen; die unter Nutzung der Funktionalität „Anrufweiterleitung“ hergestellt werden; bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines und die mittels der Funktionalität „Rückfragen“ oder „Konferenz“ hergestellt werden.

Die genannten, nicht von der Telefonie-Flatrate umfassten Verbindungen werden separat zu den gültigen Tarifen der jeweils aktuellen Preisliste der NHC abgerechnet.

#### 6.2.2. NHC Mobil sparen

Der Optionstarif ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen zu bestimmten nationalen Mobilfunknummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen NHC Preisliste zu führen.

#### 6.2.3. NHC Global Plus

Der Optionstarif ermöglicht dem Kunden vergünstigte Verbindungspreise in das Festnetz eines Wunschlandes seiner Wahl (z.B. Europa 1 Länder: Standard: 0,12€/min., mit NHC Global Plus 0,045€).

#### 6.2.4. NHC Euro Plus 300

Der Optionstarif ermöglicht dem Kunden, Telefon- und Faxverbindungen in das europäische Festnetz (Europa 1) zu einem Pauschalpreis. Hierfür steht ein monatliches Kontingent von 300 Minuten zur Verfügung. Bei Nichtausnutzung des Minutenkontingents verfällt dieses am Monatsende. Jede weitere Minute außerhalb des Minutenkontingents wird gemäß der jeweils aktuellen NHC Preisliste abgerechnet. Verbindungen zu Sonderrufnummern sind von dem Minutenkontingent ausgeschlossen und werden immer separat gemäß der jeweils aktuellen NHC Preisliste berechnet.

### 6.3. Beauftragung der optionalen Leistungen

Der Kunde kann die Optionstarife jederzeit beauftragen. Neukunden stehen die Optionstarife grundsätzlich ab der Bereitstellung des Anschlusses zur Verfügung. Bestandskunden, die die Optionstarife zu ihrem bestehenden Anschluss beauftragen, werden die Optionstarife in der Regel innerhalb von 5 Werktagen zur Verfügung gestellt. Das genaue Datum der Bereitstellung wird per Auftragsbestätigung mitgeteilt.

### 6.4. Abrechnung der optionalen Leistungen

Die optionalen Leistungen werden gemäß der jeweils aktuellen NHC Preisliste abgerechnet.

Das monatlich vom Kunden zu zahlende Entgelt wird im Monat der Bereitstellung für den verbleibenden Monat anteilig berechnet.

## 7. Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 von dem nach diesem Vertrag beim Kunden bereitgestellten Internetanschluss sind nur bei unterbrechungsfreier Stromversorgung am Anschluss des Kunden möglich. Eine Stromversorgung wird von NHC nicht geschuldet. Eine Notstromversorgung wird von NHC technisch nicht unterstützt. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer und der Standortdaten (Notrufbegleitende Informationen, gemäß TR-Notruf der Bundesnetzagentur) des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln. Bei Verbindungen zu den Notrufnummern durch Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen besteht keine Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Darüber hinaus ist der Telefonanschluss nicht für die Nutzung von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet; ein derartiger Betrieb erfolgt daher auf eigenes Risiko des Kunden. NHC haftet bei der vorgenannten Nutzung des Telefonanschlusses sowie bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs an die zuständige Notrufstelle.

## 8. Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt NHC Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an die Datenredaktion der Deutschen Telekom AG zwecks Eintragung des Kunden in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis. Soweit der Kunde nichts

Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. NHC schuldet nur die korrekte Weitergabe der vom Kunden angegebenen Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

## **9. Störungen/Verfügbarkeit**

- 9.1.** Die NHC bedient sich zur Beseitigung von Störungen und zur Durchführung von Wartungen des Dienstleisters: BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Berliner Str. 260, 33330 Gütersloh.
- 9.2.** Störungen des Telefonanschlusses/ Breitbandanschluss wird NHC unverzüglich, gemäß den nachfolgenden genannten Angaben, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen bzw. beseitigen lassen.
- 9.3. Die Techn. Störungshotline (PK):**  
**05245/444-260 [24 Stunden / 7 Tage] erreichbar.**
- 9.4. Folgende Maßnahmen gelten zur Entstörungsbeseitigung:**
- › NHC versucht die Störungsursache über Ferndiagnose, vom Betriebsgelände der BITel, die zu ermitteln.
  - › Die NHC berät den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/ oder Fehlerbehebungsmaßnahmen.
  - › NHC meldet die Störung ggfs. an Zulieferer und Servicepartner weiter, falls die Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist.
  - › NHC sucht nach Bedarf den Kundenstandort auf, um die Eingrenzung oder Behebung der Störung vor Ort zu beseitigen.
- 9.5. Wartung**  
**Wartungsfenster: 01.00 Uhr – 05.00 Uhr**  
NHC kann Dienste während den Wartungsarbeiten unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.
- 9.6. Verfügbarkeit:**  
Soweit nichts anderes vereinbart ist, liegt die mittlere Verfügbarkeit bei 97,5 % gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten sowie Ereignisse höherer Gewalt gem. Ziffer 17.2 der AGB bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

[Stand: März 2017]



**Netzgesellschaft**  
**Herzebrock-Clarholz GmbH & Co. KG**  
Am Rathaus 1  
33442 Herzebrock-Clarholz



**Infoline: 05245/444-250**  
(Mo.-Fr. 8.00-18.00 Uhr)



**[www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de](http://www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de)**

