

## Leistungsbeschreibung SC-Tarife

### 1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.03.2023.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung SC-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsprodukte „TeleTronic Fiber“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über von Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH („SCA“) betriebene Glasfaseranschlüsse. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der SCA bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt. Alle TeleTronic-Produkte, welche über SCA realisiert werden, werden im Folgenden „SC“-Tarife bezeichnet.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Zuge des Bestellprozesses angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes an SCA übermittelt werden dürfen.

### 2. Herstellung, geografische Verfügbarkeit und Nutzungsbedingungen

- 2.1. Ein von SCA betriebener Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses.
- 2.2. Wird im Zuge der Auftragsbearbeitung festgestellt, dass es (noch) keinen bestehenden SCA-Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so wird SCA davon in Kenntnis gesetzt, um dem Kunden ein entsprechendes Angebot zu legen bzw. die erforderlichen Schritte zur Herstellung des Anschlusses einzuleiten. Je nach Standort des Kunden können seitens SCA unterschiedliche Einmalentgelte für die Inbetriebnahme des SCA-Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. TeleTronic ist berechtigt, diese Einmalentgelte von SCA direkt beim Kunden einzuheben und an SCA abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den SCA-Anschluss bezogen, sei es TeleTronic oder ein Drittanbieter) wird beim Kunden durch SCA oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den von SCA installierten NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic SC-Tarifes.
- 2.5. Die Aktivierung (wenn bereits ein SCA-Glasfaseranschluss besteht) erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Annahme des Vertrags (alle erforderlichen Daten wurden an TeleTronic übermittelt und der Vertrag wurde von TeleTronic gemäß der AGB nicht abgelehnt, zB. bei negativen Bonitätsauskünften). Die Neuherstellung (wenn noch kein SCA-Glasfaseranschluss besteht) erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb einer Frist von 12 Wochen ab Annahme des Vertrags (alle erforderlichen Daten wurden an TeleTronic übermittelt und der Vertrag wurde von TeleTronic gemäß der AGB nicht abgelehnt, zB. bei negativen Bonitätsauskünften).
- 2.6. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von SCA und ist im Vertrag zwischen SCA und dem Kunden oder dem Vertrag zwischen dem Netzeigentümer und dem Kunden geregelt.
- 2.7. Ist der Kunde mehrmals zum Zwecke der Terminvereinbarung für die Aktivierung oder Neuherstellung nicht erreichbar, zum vereinbarten Herstellungstermin nicht anwesend, verweigert oder behindert die Herstellung oder wünscht die Herstellung außerhalb der in Punkt 2.6 angeführten Regelbauweise, so ist TeleTronic berechtigt, den entstandenen Aufwand, zumindest aber EUR 108,00 (inkl. 20% MwSt.) in Rechnung zu stellen. Bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Herstellungstermin kann der Kunde durch Anruf auf der kostenfreien TeleTronic Hotline 0800 809 109 (innerhalb der regulären Geschäftszeit, werktags, Mo-Fr. 8 bis 19 Uhr) kostenlos den Termin verschieben.

### 3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. TeleTronic SC-Tarife werden mit jeweils 150/50, 150/150, 300/100, 300/300, 600/200, 600/600, 1000/300 und 1000/1000 Mbit/s maximaler technischer Bandbreite angeboten, wobei der erste angegebene Wert die Downloadbandbreite und der zweite die Uploadbandbreite angibt. Die angegebenen Bandbreiten beziehen sich ausschließlich auf die direkt am Port des NAP zur Verfügung stehende Bandbreite, wobei diese insbesondere durch die Nutzung von nicht ausreichend leistungsfähigen mit dem NAP verbundenen Endgeräten (zB. Router, Firewall, PC

etc.) und/oder der Verwendung drahtloser, lokaler Netzwerke („WLAN“) abweichen können. Detailangaben zur Bandbreite der TeleTronic-SC-Tarife sind Punkt 5. dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

- 3.2. Für die Internetzugangsleistung ist ein Anschluss (Port) des NAP vorgesehen, welcher für den Anschluss und die Benützung eines Geräts (zB. PC oder Router) konfiguriert wird. Dieses Gerät ist vom Kunden auf den automatischen Abruf einer IP-Adresse (DHCP) zu konfigurieren. Bei einem Wechsel des Geräts kann es bis zu 60 Minuten dauern, bis das neue Gerät eine IP-Adresse abrufen kann (DHCP Lease Time). Die physikalische Verbindung des Ports ist mittels IEEE 802.3ab (Gigabit, RJ45) definiert.
- 3.3. In allen SC-Tarifen mit der Kennzeichnung „pro“ und „business“ in der Tarifbezeichnung ist eine fixe, öffentliche IPv4-Adresse vorgesehen. In allen SC-Tarifen mit der Kennzeichnung „business“ in der Tarifbezeichnung kann zusätzlich ein geroutetes IPv4-Netz kostenpflichtig (Preis auf Anfrage) bezogen werden. In allen anderen Tarifen ist die Vergabe dynamischer IP-Adressen auf Kundenwunsch vorgesehen).
- 3.4. Dem Kunden werden bis zu 5 E-Mailkonten unentgeltlich für die Dauer des aufrechten Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Diese E-Mailkonten verfügen über eine Viren- und Spam-Erkennungsfunktion, welche betroffene E-Mails erkennt und serverseitig verwirft (löscht). Sowohl die Viren-, als auch die Spamerkennung erfolgt nach derzeit anerkanntem technischem Standard und ist als unentgeltlicher Zusatzdienst ausgeführt. Es ist TeleTronic in jedem Fall schad- und klaglos zu halten, insbesondere auch bei Fehlfunktion.
- 3.5. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen. Anschluss und Konfiguration der Endgeräte können kostenpflichtig durch einen Vor-Ort-Service vom Kunden in Anspruch genommen werden.

## 4. Technische Verfügbarkeit, Störung

- 4.1. TeleTronic behält sich die Einschränkung von Diensten (zB. Bandbreitenbeschränkung, E-Mail-Volumenbeschränkung) sowie die ordentliche Kündigung unter Einhaltung einer Frist von 14 Tagen zum Monatsletzten vor, wenn eine Überlastung einzelner Dienste (zB. Massen-E-Mailversand) die Netzintegrität gefährdet.
- 4.2. Die technische Verfügbarkeit der Internetzugangsleistung richtet sich nach Maßgabe von SCA GmbH, alle anderen Dienste nach der branchenüblichen Verfügbarkeit, sofern in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes keine anderwärtige Verfügbarkeitsregel definiert wurde.
- 4.3. Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden umgehend zu melden. TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen ist der Zutritt zum NAP zu ermöglichen.
- 4.4. Eine eventuelle Störungsmeldung kann über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 281 00 00 aus dem Ausland), sowie per E-Mail an [office@teletronic.at](mailto:office@teletronic.at) rund um die Uhr erfolgen.
- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-19 Uhr) mit der Behebung der Störung beginnen und die Störung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-19 Uhr) beheben. Nach Störungsmeldung werden für die Behebung einer Störung an der Anschlussleitung je nach gewähltem Tarif unterschiedliche Serviceklassen (sog. „SLA – Service-Level-Agreement“) angeboten:
  - 4.5.1. Serviceklasse I (inkludiert in allen Tarifen): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): übernächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): innerhalb von sieben Tagen.
  - 4.5.2. Serviceklasse II (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „pro“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Montag bis Sonntag in der Zeit von 8 bis 20 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): innerhalb von 48 Stunden (ausgenommen Schäden an der Glasfaserinfrastruktur).
  - 4.5.3. Serviceklasse III (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „business“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Montag bis Sonntag in der Zeit von 0 bis 24 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): innerhalb von 4 Stunden. Reparaturzeit (spätestens): innerhalb von 24 Stunden (ausgenommen Schäden an der Glasfaserinfrastruktur).

- 4.6. Der Kunde hat TeleTronic bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes bzw. -ursache im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und TeleTronic oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren.

## 5. Information gemäß Art. 4 Abs. 1 lib. b VO (EU) 2015/2120

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität führen TeleTronic und SCA Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität einer Datenverkehrskategorie beruhen. Dazu werden die übertragenen Daten Datenverkehrskategorien zugeordnet, welche im Netz unterschiedlich priorisiert übertragen werden. Dies geschieht, um Dienste mit einem hohen Erfordernis an zeitnaher Übertragung (zB. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnaher Übertragung (zB. Websiteabrufe) bevorzugt zu übertragen. Die Bevorzugung der Datenübertragung bestimmter Datenverkehrskategorien kommt nur bei nicht ausreichend vorhandener Netzübertragungskapazitäten zur Anwendung, andernfalls werden alle Datenverkehrskategorien gleichberechtigt behandelt.
- 5.2. Auf den Schutz personenbezogener Daten oder die Privatsphäre haben im Punkt 5.1 angeführten Verkehrsmanagementmaßnahmen keine Auswirkung.
- 5.3. Für TeleTronic SC-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

SC-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
SC:150	150/50 Mbit/s	112 / 37 Mbit/s	135 / 45 Mbit/s	150/50 Mbit/s
SC:300	300/100 Mbit/s	225 / 75 Mbit/s	270 / 90 Mbit/s	300/100 Mbit/s
SC:600	600/200 Mbit/s	450 / 150 Mbit/s	540 / 180 Mbit/s	600/200 Mbit/s
SC:1000	1000/300 Mbit/s	750 / 225 Mbit/s	900 / 270 Mbit/s	1000/300 Mbit/s

Die als normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der VO stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

- 5.4. Für TeleTronic SC-Tarife für Firmenkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

ON-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
SC:150pro	150/150 Mbit/s	105/105 Mbit/s	120/40 Mbit/s	150/150 Mbit/s
SC:300pro	300/300 Mbit/s	210/210 Mbit/s	200/80 Mbit/s	300/300 Mbit/s
SC:600pro	600/600 Mbit/s	420/420 Mbit/s	400/160 Mbit/s	600/600 Mbit/s
SC:1000pro	1000/1000 Mbit/s	700/700 Mbit/s	800/240 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s
SC:business150	150/150 Mbit/s	135/135 Mbit/s	150/150 Mbit/s	200/200 Mbit/s
SC:business300	300/300 Mbit/s	270/270 Mbit/s	300/300 Mbit/s	300/300 Mbit/s
SC:business600	600/600 Mbit/s	540/540 Mbit/s	600/600 Mbit/s	600/600 Mbit/s
SC:business1000	1000/1000 Mbit/s	900/900 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s

Die als normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der VO stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

- 5.5. Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen. Alle SC-Tarife inkludieren unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. (☺ = Dienst funktioniert voraussichtlich. ☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.)

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen
	Alle in dieser Leistungsbeschreibung angeführten Tarife
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	☺
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	☺
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	☺
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☺

Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	☺
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	☺
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	☺

- 5.6. Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch die optional angebotene Voice over IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfiguriertem Codec (technischer Standard zur Transkodierung zwischen Sprache und IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite um maximal 0,1/0,1 Mbit/s für Down- und Upload sinken.
- 5.7. Werden die angeführten Bandbreiten von TeleTronic regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft unterschritten, so stehen dem Kunden allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Im ersten Schritt wird TeleTronic versuchen die Ursache zu eruieren und eine Verbesserung der Leistung zu erzielen (zB. durch Gerätetausch, Mängelmeldung an SCA). Sollte dieser erste Schritt zu keiner Verbesserung geführt haben, so steht dem Kunden Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag zu, wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die Unterschreitung der Bandbreiten nicht geringfügig ist. Der Kunde wird hiermit auch auf die Möglichkeit der Streitbeilegung gemäß Punkt 4.8. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB von TeleTronic hingewiesen.

## 6. Vertragsdauer, Zahlung und Entgelte

- 6.1. Fixe monatliche oder jährliche Entgelte werden im Voraus verrechnet, verbrauchsabhängige Entgelte im Nachhinein.
- 6.2. Alle angegebenen Preise und Entgelte verstehen sich, sofern nicht anders ausgewiesen exklusive 20% MwSt. Gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise angegeben.
- 6.3. Das Entgelt für die Herstellung und/oder Einrichtung von TeleTronic SC-Tarifen bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic ist der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. den Entgeltbestimmungen zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar sind.
- 6.4. Bei Änderungsbestellung auf einen andere TeleTronic SC-Tarif können Entgelte anfallen, welche der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. den Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hiedurch unberührt.
- 6.5. Wird TeleTronic bzw. ein von TeleTronic beauftragter Dritter zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, die Störung Endgeräte des Kunden betrifft, der Kunde zum vereinbarten Termin zur Störungsbehebung nicht vor Ort ist oder die Entstörung bzw. den Zutritt zum NAP verweigert, hat der Kunde jeden TeleTronic dadurch entstandenen Aufwand (siehe jeweils gültige Entgeltbestimmungen) zu ersetzen.
- 6.6. Dem Kunden wird die Lieferkostenpauschale pro Auslieferung oder Versand jedes Geräts (ausgenommen NAP) lt. Entgeltbestimmungen verrechnet. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen.
- 6.7. Durch die Bereitstellung von Mietgeräten (ausgenommen dem NAP) können einmalige sowie laufende Entgelte anfallen, welche der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. den Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind.
- 6.8. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Entgeltbestimmungen von TeleTronic, der Website <http://teletronic.at> oder der Beauskunftung über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 zu entnehmen.

## 7. Allgemeine Bedingungen

- 7.1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB, welche auf der TeleTronic Website ([www.teletronic.at](http://www.teletronic.at)) abgerufen und auf der TeleTronic Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 28 10 000 aus dem Ausland) angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.

Stand: 28.02.2023 (V1.0)