

Leistungsbeschreibung IT-Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.05.2026.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung IT-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangprodukte „TeleTronic IT“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über von Infotech EDV-Systeme GmbH („Infotech“, <https://www.infotech.at/>) betriebene Glasfaseranschlüsse. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von Infotech bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.
- 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 Infotech übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung und Verfügbarkeit

- 2.1. Ein von Infotech betriebener Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die jeweils verfügbaren Tarife sind abhängig vom Standort des Kunden und können von TeleTronic vorab beaufkündet werden.
- 2.2. Wird im Zuge der Auftragsbearbeitung festgestellt, dass es (noch) keinen bestehenden Infotech-Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so wird Infotech 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 Infotech unterschiedliche Einmalentgelte für die Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. In Einzelfällen ist TeleTronic berechtigt, diese Einmalentgelte von Infotech direkt beim Kunden einzuheben und an Infotech abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den Glasfaseranschluss bezogen, sei es TeleTronic oder ein Drittanbieter) wird beim Kunden durch Infotech oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic IT-Tarifes.
- 2.5. Die Aktivierung (wenn bereits ein 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 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 Infotech und ist im Vertrag zwischen Infotech 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.
- 2.8. Die Tarife IT:300, IT:500 und IT:1000 sind auf die vorwiegend private Nutzung beschränkt und dürfen nicht vorwiegend gewerblich genutzt werden. Eine vorwiegend gewerbliche Nutzung liegt jedenfalls vor, sofern es sich beim Kunden nicht um einen Verbraucher, Kleinst- oder Kleinunternehmer iS. des TKG 2021 handelt.

3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. TeleTronic IT-Tarife werden mit jeweils 300/300, 500:500 und 1000/1000 Mbit/s maximaler technischer Bandbreite angeboten, wobei der erste angegebene Wert die Downloadbandbreite und der zweite die Uploadbandbreite angibt. Detailangaben zur Bandbreite der TeleTronic-IT-Tarife sind Punkt 5. dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.
- 3.2. Für die Internetzugangsleistung ist ein Port (Anschluss) 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).
- 3.3. In Tarifen, deren Tarifbezeichnung „pro“ oder „business“ enthält, ist eine fixe öffentliche IP-Adresse kostenlos inkludiert. In allen anderen Tarifen kann eine solche optional gegen Aufpreis bezogen werden (siehe jeweils gültige Entgeltbestimmungen). Der Kunde kann in allen Tarifen auf Wunsch kostenlos eine dynamische öffentliche IP-Adresse beziehen. Die Vergabe weiterer IP-Adressen auf weiteren Ports am NAP ist nicht vorgesehen.
- 3.4. In Tarifen, deren Tarifbezeichnung „pro“ oder „business“ enthält, kann optional gegen Aufpreis ein IP-Block (geroutetes Subnetz) bezogen werden. Die notwendigen IP-Adressen und Einstellungen werden dem Kunden im Zuge der Bereitstellung bekanntgegeben werden.
- 3.5. 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.
- 3.6. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen. Die Konfiguration und Anschluss der Endgeräte (ausgenommen NAP und/oder IP-Block-Gateway) kann kostenpflichtig durch einen Vor-Ort-Service vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4. 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 Infotech, 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 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: drittfolgender Arbeitstag.
 - 4.5.2. Serviceklasse II (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „pro“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): übernächster Arbeitstag.
 - 4.5.3. Serviceklasse III (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „business“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): 4

Stunden innerhalb der TeleTronic Geschäftszeit. Reparaturzeit (spätestens): nächster Arbeitstag.

- 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 lit. b VO (EU) 2015/2120

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität führen TeleTronic und Infotech 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 IT-Tarife für Privatkunden stehen folgende Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

| Tarif | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------|----------------------|--------------------------|--|--|
| IT:300 | 300/300 Mbit/s | 180/180 Mbit/s | 270/270 Mbit/s | 300/300 Mbit/s |
| IT:500 | 500/500 Mbit/s | 300/300 Mbit/s | 450/450 Mbit/s | 500/500 Mbit/s |
| IT:1000 | 1000/1000 Mbit/s | 600/600 Mbit/s | 900/900 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.

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

| Tarif | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|------------|----------------------|--------------------------|--|--|
| IT:300pro | 300/300 Mbit/s | 240/240 Mbit/s | 270/270 Mbit/s | 300/300 Mbit/s |
| IT:500pro | 500/500 Mbit/s | 400/400 Mbit/s | 450/450 Mbit/s | 500/500 Mbit/s |
| IT:1000pro | 1000/1000 Mbit/s | 800/800 Mbit/s | 900/900 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 IT-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 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 Internetzugangslleistung auch die optional angebotene Voice over IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfigurierterm 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 Infotech bzw. Kelag). 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 IT-Tarifen bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic ist der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. Entgeltbestimmung zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar sind.
- 6.4. Bei Änderungsbestellung bleibt ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht 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 eine beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, die Störung Endgeräte des Kunden betrifft, der Kunde ist 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 Geräten (ausgenommen dem NAP), insbesondere Telefonadapter, (WLAN-)Router, Gateways, können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen.
- 6.8. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Entgeltbestimmungen von TeleTronic, der Website <https://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) 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: 01.05.2026 (V1)