

Leistungsbeschreibung LWL Steiermark -Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 27.11.2023.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung „LWL STEIERMARK“ Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangprodukte der und andere von Steirische Breitband- und Digitalinfrastrukturgesellschaft M.b.H. (sbidi) und Energie Steiermark betriebene Glasfaseranschlüsse. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der sbidi und Energie Steiermark bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt. Alle OJA.at GmbH- Produkte, welche über sbidi und Energie Steiermark realisiert werden, werden im Folgenden „LWL STEIERMARK“-Tarife bezeichnet.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Zuge des Bestellprozesses angegebenen Daten von OJA.at GmbH bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch OJA.at GmbH beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes an sbidi oder Energie Steiermark übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung, geografische Verfügbarkeit und Nutzungsbedingungen

- 2.1. Ein von sbidi oder Energie Steiermark 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 Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so werden sbidi oder Energie Steiermark 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 sbidi bzw. Energie Steiermark unterschiedliche Aktivierungsgebühren für die Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. OJA.at GmbH ist berechtigt, diese Einmalentgelte direkt beim Kunden einzuheben und an sbidi oder Energie Steiermark abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den LWL Anschluss bezogen, sei es OJA.at GmbH oder ein Drittanbieter, wird beim Kunden durch sbidi oder Energie Steiermark oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den von LWL Steiermark installierten NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des OJA.at GmbH LWL STEIERMARK -Tarifes.
- 2.5. Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt der Bestellung im Einzugsgebiet vom Anbieter, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung zum beidseitig vereinbarten Termin; spätestens jedoch 4 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten oder Einholung von Genehmigungen Dritter oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum. Voraussetzung ist ebenfalls, dass der Vertrag von OJA.at GmbH gemäß der AGB nicht abgelehnt wurde (z.B. bei negativen Bonitätsauskünften).
- 2.6. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von sbidi oder Energie Steiermark und ist im Vertrag zwischen sbidi bzw. Energie Steiermark und dem Kunden oder dem Vertrag zwischen dem Netzeigentümer und dem Kunden geregelt.
- 2.7. Ist der Kunde innerhalb einer Woche 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 OJA.at GmbH berechtigt, den entstandenen Aufwand mit EUR 55 (inkl. 20% MwSt.) in Rechnung zu stellen. Bis 2 Werktage vor dem vereinbarten Herstellungstermin kann der Kunde durch Anruf auf der OJA.at GmbH Hotline 0463 597 597 (innerhalb der regulären Geschäftszeit, werktags, Mo-Do. 8 bis 18 Uhr und Fr 8 – 15 Uhr) den Termin kostenfrei verschieben.

- 2.8. Die Tarife oja 300, oja 400, oja 500, oja 700 und oja 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 des TKG 2021 oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsichten handelt.

3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. OJA.at GmbH LWL STEIERMARK-Tarife werden mit jeweils 200/100, 250/50, 300/100, 350/50, 400/100, 500/200, 700/200 und 1000/300 Mbits 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 OJA.at GmbH LWL STEIERMARK-Tarife sind Punkt 5. dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

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. Es wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung kostenlos eine international gültige IPv4-Adresse zugewiesen.

- 3.2. 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. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails, die durch die vom Kunden getroffenen Einstellungen auftreten können, übernimmt der Anbieter keine Haftung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100%) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt der Anbieter – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.
- 3.3. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen.

4. Technische Verfügbarkeit, Störung

- 4.1. OJA.at GmbH ist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistung teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Sicherheit des Netzbetriebes, des Datenschutzes oder aufgrund betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten (z. B. Wartungsarbeiten am Glasfaser-/Kabelnetz) erforderlich ist sowie die außerordentliche Kündigung unter Einhaltung einer Frist von 14 Tagen zum Monatsletzten vor, wenn der wiederholte, ungewöhnlich hohe Datentransfer oder eine Überlastung einzelner Dienste (z.B. Massen-Emailversand) die Netzintegrität gefährdet.
- 4.2. Die technische Verfügbarkeit der Internetzugangsleistung richtet sich nach Maßgabe von LWL Steiermark 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. OJA.at GmbH bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch OJA.at GmbH beauftragten Unternehmen ist der Zutritt zum NAP zu ermöglichen.
- 4.4. Eine eventuelle Störungsmeldung kann über die Hotline 0463 597597 666 (innerhalb der regulären Geschäftszeit, werktags, Mo-Do. 8 bis 18 Uhr und Fr 8 – 15 Uhr) sowie per E-Mail an internet@OJA.at rund um die Uhr erfolgen.

- 4.5. OJA.at GmbH wird nach der Störungsmeldung innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-18 Uhr) mit der Behebung der Störung beginnen und die Störung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-18 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).
- 4.5.4. Der Kunde hat OJA.at GmbH bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes bzw. -ursache im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und OJA.at GmbH oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren.

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

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität führen OJA.at GmbH und LWL Steiermark-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 (z.B. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnaher Übertragung (z.B. 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. Sollte es an einem Anschluss trotzdem zu einer Auslastung der Bandbreite kommen, priorisiert OJA.at GmbH Telefonie und TV.
- 5.2. Auf den Schutz personenbezogener Daten oder die Privatsphäre haben im Punkt 5.1 angeführten Verkehrsmanagementmaßnahmen keine Auswirkung.
- 5.3. Für OJA.at GmbH LWL STEIERMARK-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

LWL-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
oja 200	200/100 Mbit/s	100/50 Mbit/s	195/95 Mbit/s	200/100 Mbit/s
oja 250	250/50 Mbit/s	130/25 Mbit/s	245/45 Mbit/s	250/50 Mbit/s
oja 300	300/100 Mbit/s	150/50 Mbit/s	295/95 Mbit/s	300/100 Mbit/s
oja 350	350/50 Mbit/s	175/25 Mbit/s	345/45 Mbit/s	350/50 Mbit/s
oja 400	400/100 Mbit/s	200/50 Mbit/s	395/95 Mbit/s	400/100 Mbit/s
oja 500	500/200 Mbit/s	250/100 Mbit/s	495/195 Mbit/s	500/200 Mbit/s
oja 700	700/200 Mbit/s	350/100 Mbit/s	695/195 Mbit/s	700/200 Mbit/s
oja 1000	1000/300 Mbit/s	500/150 Mbit/s	995/295 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. 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 LWL STEIERMARK LWL-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)	☺

- 5.5. 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.
- 5.6. Werden die angeführten Bandbreiten von OJA.at GmbH regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft unterschritten, so stehen dem Kunden allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Im ersten Schritt wird OJA.at GmbH versuchen die Ursache zu eruieren und eine Verbesserung der Leistung zu erzielen (z.B. durch Gerätetausch, Mängelmeldung an LWL Steiermark). 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 OJA.at GmbH 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 (die Aktivierungsgebühr) für die Herstellung und/oder Einrichtung von OJA.at GmbH LWL Steiermark Tarifen bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu OJA.at GmbH ist der Leistungsbeschreibung bzw. Entgeltbestimmung zu entnehmen, welche unter <https://www.oja.at/impressum> abrufbar sind.
- 6.4. Bei Änderungsbestellung auf einen andere OJA.at GmbH LWL STEIERMARK LWL-Tarif können Entgelte anfallen, welche der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. den Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hierdurch unberührt.

- 6.5. Wird OJA.at GmbH bzw. ein von OJA.at GmbH 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 Entstörunggrundes 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 OJA.at GmbH dadurch entstandenen Aufwand(siehe jeweils gültige Entgeltbestimmungen) zu ersetzen.
- 6.6. Dem Kunden wird die Lieferkostenpauschale pro Auslieferung oder Versand für die versendete Ware (ausgenommen NAP) lt. Entgeltbestimmungen verrechnet. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen, d.h. der Kunde muss für die Kosten dafür aufkommen.
- 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 OJA.at GmbH, der Website <https://www.oja.at> oder der Beauskunftung über die Hotline 0463 597597 zu entnehmen.
- 6.9. Vertragsdauer: grundsätzlich gibt es keine Mindestvertragsdauer, außer bei Aktionsprodukten, hier beträgt die Vertragsbindung 12 Monate.

7. Abrechnung und Überwachung des Nutzungsumfangs

Der Kunde hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über das Kundencenter unter <https://cc.oja.at/> abzufragen.

8. Allgemeine Bedingungen

- 8.1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB, welche auf der OJA.at GmbH Website (<https://www.oja.at>) abgerufen und auf der OJA.at GmbH Hotline 0463 597597 angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.