

## Leistungsbeschreibung ST-Tarife

### 1. Präambel

- 1.1. Die in der Leistungsbeschreibung ST-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsprodukte „TeleTronic ST“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über von Energie Steiermark Technik GmbH („Energie Steiermark“) betriebenen Open-Access-Netzen, welche im Eigentum der Steirischen Breitband- und Digital-Infrastruktur GmbH („sbidi“) stehen. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Energie Steiermark und sbidi bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt. Alle TeleTronic-Produkte, welche über Energie Steiermark realisiert werden, werden im Folgenden „ST“-Tarife bezeichnet.
- 1.2. 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 Energie Steiermark übermittelt werden dürfen.

### 2. Herstellung, geografische Verfügbarkeit und Nutzungsbedingungen

- 2.1. Ein von 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 Energie Steiermark-Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so wird 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 Energie Steiermark unterschiedliche Einmalentgelte für die Inbetriebnahme des Energie Steiermark-Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. TeleTronic ist berechtigt, diese Einmalentgelte von Energie Steiermark direkt beim Kunden einzuheben und an Energie Steiermark abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den Energie Steiermark-Anschluss bezogen, sei es TeleTronic oder ein Drittanbieter) wird beim Kunden durch Energie Steiermark oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den von Energie Steiermark installierten NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic ST-Tarifes.
- 2.5. Die Aktivierung (wenn bereits ein Energie Steiermark-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 Energie Steiermark-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 Energie Steiermark und ist im Vertrag zwischen Energie Steiermark 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 (zu Geschäftszeit) kostenlos den Termin verschieben.

### 3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. TeleTronic ST-Tarife werden mit jeweils 150/50, 200/100, 250/50, 300/200, 500/100, 500/300, 1000/100 und 1000/400 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-ST-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 den Tarif „ST:200pro“, „ST:300pro“, „ST:500pro“ und „ST:1000pro“ wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung eine statische, international gültige IPv4-Adresse zugewiesen. Die Vergabe weiterer IPv4-Adressen bzw. -Netze ist aufpreispflichtig. In allen anderen Tarifen ist ausschließlich die Vergabe dynamischer öffentlicher IP-Adressen 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 Spamererkennung 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.
- 3.6. In den Tarifen „ST:150“, „ST:250“, „ST:500“ und „ST:1000“ kann wahlweise das kostenpflichtige Zusatzpaket „Performance & Control“ gebucht werden. Dieses beinhaltet eine extern erreichbare, dynamische IPv4-Adresse einer Gültigkeit von mindestens 180 Tagen (zB. zur Verwendung von dynDNS-, NAS-, Home-Automation- und Server-Diensten Dritter), aktives Monitoring der Latenzzeiten (sofern vom mit dem NAP verbundenen Endgerät des Kunden unterstützt), sowie eine um 10% höhere normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit (siehe Punkt 5.3). Dieses Zusatzpaket kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsletzten gekündigt werden bzw. endet automatisch bei Kündigung des zugrunde liegenden Tarifs oder Tarifwechsel in einen Tarif, mit dem es nicht kombiniert werden kann.

## 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 Energie 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. 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) erfolgen, wobei insbesondere bei telefonischer Störungsmeldung die TeleTronic-Geschäftszeiten zu beachten sind. Die Geschäftszeiten sind werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 19 Uhr.
- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung innerhalb der Geschäftszeiten mit der Behebung der Störung beginnen und die Störung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Geschäftszeiten 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 9 bis 16 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 Freitag in der Zeit von 7 bis 17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): innerhalb von zwei Arbeitstagen (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 lit. b VO (EU) 2015/2120

5.1. Zum Erhalt der Netzqualität führen TeleTronic und Energie 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 zeitnahe Übertragung (zB. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnahe 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 ST-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ST:150	150/50 Mbit/s	75/25 Mbit/s	120/40 Mbit/s	150/50 Mbit/s
ST:250	250/50 Mbit/s	125/25 Mbit/s	200/40 Mbit/s	250/50 Mbit/s
ST:500	500/100 Mbit/s	250/50 Mbit/s	400/80 Mbit/s	500/100 Mbit/s
ST:1000	1000/100 Mbit/s	500/50 Mbit/s	800/80 Mbit/s	1000/100 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 ST-Tarife für Firmenkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ST:200pro	200/100 Mbit/s	120/60 Mbit/s	180/90 Mbit/s	200/100 Mbit/s
ST:300pro	300/200 Mbit/s	180/120 Mbit/s	270/180 Mbit/s	300/200 Mbit/s
ST:500pro	500/300 Mbit/s	300/180 Mbit/s	450/270 Mbit/s	500/300 Mbit/s
ST:1000pro	1000/400 Mbit/s	600/240 Mbit/s	900/360 Mbit/s	1000/400 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 ST-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 Energie 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 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 ST-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 ST-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) während der Geschäftszeit (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.

Stand: 01.02.2021 (V1.0)