

Leistungsbeschreibung businessADSL der internet4YOU KG Austria (internet4YOU Österreich)

1. Grundlagen

1.1. Allgemeines

internet4YOU businessADSL-Zugänge basieren auf der ADSL Breitband-Technologie. Durch den Einsatz von ADSL-Modems wird eine vielfältige Auswahl von Breitband Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten (Unterschiedlicher Up- und Downstream) angeboten. internet4YOU businessADSL ist für Klein- und Mittelbetriebe (KMU) konzipiert und umfasst 2 Produktlinien sowie mehrere optionale Zusatzpakete für höhere Bandbreite und höherem Datentransfervolumen bei limitierten Produkten. Die Standard-Bandbreite für internet4YOU businessADSL beträgt 2048Kbit/s Downstream und 384Kbit/s Upstream. Höhere Bandbreiten sind optional bis 5952/Kbit/s DownStream und 512Kbit/s Upstream ausschliesslich auf Basis eines POTS/Analog-Anschlusses gegen monatlichen Aufpreis realisierbar.

1.2. Verfügbarkeit

Voraussetzung für internet4YOU businessADSL ist ein bestehender und aktiver analoger oder digitaler Festnetzanschluss der TELEKOM Austria, sowie die Verfügbarkeit von ADSL in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle (Wähllamt). Die Verfügbarkeit kann mittels der Verfügbarkeitsabfrage auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich geprüft werden. Das Ergebnis ist technisch bedingt, ohne Gewähr, da mit der Verfügbarkeitsabfrage weder die tatsächliche Leitungslänge noch die Qualität der Leitungsanbindung vom Kunden zur Ortsvermittlungsstelle (Wähllamt) geprüft werden kann. Eine Aussage über die tatsächliche Realisierung beim Endkunden sowie über die bestellte Bandbreite, besonders wenn diese über 1024Kbit/s Downstream und 256Kbit/s Upstream hinausgeht, kann erst nach erfolgter Auftragserteilung durch den Kunden getroffen werden.

1.3. Produktmerkmale (Paketdetails)

Die jeweiligen Produktmerkmale finden sich jeweils in der Auftragsbestätigung an den Kunden bzw. auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. können jeweils telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich vom Kunden beauskunftet werden.

1.3.1. Netzwerkbetrieb, Einsatz im Mehrplatz- und Serverbetrieb

Bei allen internet4YOU businessADSL-Zugängen ist der Netzwerk- und Serverbetrieb durch den Kunden uneingeschränkt erlaubt. Die dafür erforderlichen Endgeräte für den Netzwerkbetrieb wie Netzwerkkarten und Netzwerkverteiler (Switch/Hub) sind durch den Kunden bereit zu stellen und zu warten. Das erforderliche ADSL-Modem und der ADSL-Splitter wird von der TELEKOM Austria zur Verfügung gestellt und auf Wunsch auch installiert. Der ADSL-Router wird dem Kunden von internet4YOU Österreich über den Zeitraum der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt.

1.3.2. Herstellung, Installation und Inbetriebnahme

internet4YOU businessADSL-Zugänge müssen mittels ADSL-Modem mit Ethernet-Schnittstelle am WAN-Port ausgeführt und installiert werden. ADSL-Zugänge mit USB-Schnittstelle am WAN-Port werden nicht unterstützt. internet4YOU Österreich ist berechtigt, auf Kostenersatz durch den Kunden, einen kostenpflichtigen Modemaustausch bei der TELEKOM Austria, für die ordnungsgemäße Ausführung, Installation und Inbetriebnahme des internet4YOU businessADSL-Zuganges, zu beantragen. Der Kunde wird vor Vertragsabschluss dahingehend informiert. Bei businessADSL-Zugängen erfolgt zusätzlich die Installation eines ADSL-Routers mit Ethernet-Schnittstelle am WAN-Port durch internet4YOU Österreich. Der ADSL-Router wird dem Kunden von internet4YOU Österreich betriebsbereit und vorkonfiguriert über den Zeitraum der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt. In den einmaligen Kosten für die Einrichtung ist eine Router-Konfiguration entsprechend den Kundenvorgaben inklusive. Jede weitere Änderung und/oder Modifikation der Routerkonfiguration wird mit einem Kostenersatz von 15,00 EUR (inkl. MwSt.) auf der nächsten Rechnung rückwirkend verbucht.

Die Installation von internet4YOU businessADSL-Zugängen erfolgt bei POTS/Analog-Anschlüssen wahlweise mittels Zusendung von ADSL-Modem und ADSL-Splitter und Selbstinstallation durch den Endkunden oder mittels Herstellung durch einen Techniker der TELEKOM Austria. Bei ISDN/Digital-Anschlüssen erfolgt die Installation ausnahmslos durch einen Techniker der TELEKOM Austria. Eine Selbstinstallation durch den Endkunden ist bei ISDN/Digital-Anschlüssen nicht möglich. Die Entgelte für die Herstellung, Installation und Inbetriebnahme von internet4YOU businessADSL-Zugängen durch die TELEKOM Austria werden dem Anschlussinhaber direkt durch die TELEKOM Austria dem Kunden in Rechnung gestellt.

1.3.3. Virtueller Server, Domain, Webspeicherplatz, eMail-Adressen

internet4YOU Österreich stellt dem Endkunden einen Virtuellen Server mit eigener Domain, ausreichend Speicherplatz für die eigene Internetpräsenz, eMail-Zugang und ausreichend eMail-Adressen mit frei wählbaren Adressierungsschema über den Zeitraum der Vertragslaufzeit kostenlos zur Verfügung. Falls weitere eMail-Adressen, mehr Webspeicherplatz usw. benötigt werden, so können diese durch den Endkunden gegen monatlichen Aufpreis bei internet4YOU Österreich beantragt werden. Die einmaligen und laufenden Entgelte für die Domainregistrierung und Domaindelegation sind nicht Teil des Leistungsumfanges von internet4YOU businessADSL-Zugängen und vom Endkunden an internet4YOU Österreich gesondert zu entrichten. Die Verrechnung der Domain erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend.

2. Datentransfervolumen

internet4YOU bietet bei seinen businessADSL-Zugängen generell 2 Datentransfervarianten an: Monatlich inkludiertes Datentransfervolumen ohne Nachverrechnung, Monatlich inkludiertes Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic). Je nach Produkt kommt eine dieser Datentransfervarianten zur Anwendung. Die Überprüfung des Datentransfervolumens aller Kunden erfolgt einmal täglich. Die Benachrichtigung des Kunden über das Erreichen eines Grenzwertes für Datentransfervolumen ist nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Alle Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status des in Anspruch genommenen Datentransfervolumens wahlweise online unter der Internetadresse: traffic.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich abzurufen bzw. zu erfragen.

2.1. Datentransfervariante: Monatlich inkludiertes Datentransfervolumen ohne Nachverrechnung

Je nach Produkt beinhalten einige businessADSL-Pakete ein monatlich inkludiertes Datentransfervolumen ohne Nachverrechnung. Diese Produkte sind dahingehend gekennzeichnet, dass keine Nachverrechnung von Overtraffic durch internet4YOU erfolgt. Wird das monatlich inkludierte Datentransfervolumen überschritten, so wird der Internetzugang bis zum nächstfolgenden Monatsersten gesperrt. Im Falle einer Sperre hat der Kunde bei internet4YOU Österreich die Möglichkeit, seinen Zugang durch Kauf eines optionalen Overtraffic-Paketes (Preis, Leistungsumfang und Bestellmöglichkeit - telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich) für den Restzeitraum des laufenden Monats in dem der Zugang gesperrt wurde, bis zum Monatsletzten wieder aktivieren zu lassen. Die Verrechnung des optional erworbenen Overtraffic-Paketes erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Nicht in Anspruch genommenes Datentransfervolumen (gültig auch für optionale Overtraffic-Pakete) erlischt mit Monatsende und kann nicht in das Folgemonat übernommen werden.

2.2. Datentransfervariante: Monatlich inkludiertes Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic)

Je nach Produkt beinhalten einige businessADSL-Pakete ein monatlich inkludiertes Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic). Diese Produkte sind dahingehend gekennzeichnet, dass eine Nachverrechnung von Overtraffic bei Überschreitung des monatlich inkludierten Datentransfervolumens durch internet4YOU erfolgt. Wird das monatlich inkludierte Datentransfervolumen überschritten, so wird dem Kunden pro MByte (Megabyte), das über der Grenze des monatlich inkludierten Datentransfervolumens liegt, mit dem aktuellen Preis in Rechnung gestellt. Die Verrechnung von Overtraffic erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Der aktuelle Preis für Overtraffic kann online auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich erfragt werden.

Eine Aufbuchung des Overtraffic bei Überschreitung des monatlich inkludierten Datentransfervolumens auf ein optionales Overtraffic-Paket wie unter Punkt 2.1 ist sowie ein Produktwechsel auf ein höherwertigeres businessADSL-Paket bzw. auf ein businessADSL-Paket mit monatlich inkludiertem Datentransfervolumen ohne Nachverrechnung innerhalb des laufenden Monats in dem der Overtraffic verursacht wurde, nicht möglich.

3. Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer beträgt 24 Monate, sofern keine andere Vertragslaufzeit und/oder Mindestnutzungsdauer schriftlich vereinbart wurde.

4. Bereitstellungsfrist

Die Bereitstellungsfrist der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nicht anders schriftlich vereinbart, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und Vertragsdurchführung nötigen Daten (z.Bsp. Daten Anschlussinhaber, Geburtsdatum usw.) internet4YOU Österreich bekannt gegeben hat. internet4YOU Österreich treffen jedoch keine Verzugsfolgen und Haftungen, wenn eine Nichteinhaltung der Bereitstellungsfristen auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich sind und nicht auf Vorsatz und/oder grober Fahrlässigkeit von internet4YOU Österreich beruht.

5. Produktwechsel, Produktdowngrade oder Produktupgrade

Ein Produktwechsel in Form eines Produktdowngrade auf ein minderwertigeres businessADSL-Paket bzw. Produktupgrade auf ein höherwertigeres businessADSL-Paket ist jeweils bis zum 14.ten eines Monats schriftlich bekannt zu geben um den Produktwechsel mit dem darauf folgenden Monatsersten in Anspruch zu nehmen. Langt der schriftlich eingebrachte Produktwechsel nach dem 14.ten eines Monats ein so kann der Produktwechsel erst mit dem 14.ten des Folgemonats zur Kenntnis genommen und bearbeitet werden. Für den Produktwechsel wird eine einmalige Gebühr in der Höhe der Einrichtungskosten bzw. Kosten für die Inbetriebnahme dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Verrechnung der einmaligen Gebühr für den Produktwechsel erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Etwaige Kosten für den Produktwechsel in Form eines Produktdowngrade auf ein minderwertigeres businessADSL-Paket bzw. Produktupgrade auf ein höherwertigeres businessADSL-Paket welche durch die TELEKOM Austria als Lieferant für den Festnetzanschluss, dem ADSL-Splitter und dem ADSL-Modem dem Kunden in Rechnung gestellt werden, erfahren Kunden online unter der Internetadresse: www.telekom.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich. Mit der Bestellung eines Produktwechsels, Produktdowngrades bzw. eines Produktupgrades entsteht ein neuer Vertrag zwischen dem Kunden und internet4YOU Österreich. Daraus resultierend eine Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer. Eine Anrechnung der bereits in Anspruch genommen Vertragslaufzeit bzw. Nutzungsdauer für das vorherige businessADSL-Paket findet nicht statt.

6. Preise

Die einmalige Herstellungskosten, sowie eine eventuelle Provider- oder Produktwechselgebühr sind vom Endkunden an die TELEKOM Austria zu entrichten. Diese werden dem Anschlussinhaber direkt auf der Rechnung der TELEKOM Austria verrechnet. Die einmalige Einrichtungsgebühr (Kosten für die Inbetriebnahme bei internet4YOU Österreich) sowie die monatlichen Entgelte für die Internetnutzung sind an internet4YOU Österreich zu entrichten. Die ADSL-Gebühren (ADSL-Zugangsleistung) ist in den monatlichen Entgelten von internet4YOU Österreich bereits inkludiert und wird nicht gesondert verrechnet. Im Falle eines Produktes mit monatlich inkludiertem Datentransfervolumen mit Nachverrechnung (Overtraffic) ist bei Überschreiten des inkludierten Datentransfervolumens jedes weitere Mbyte (Megabyte) nach dem aktuell gültigen Tarif zu bezahlen. Für optionale Zusatzprodukte und Zusatzleistungen sind die betreffenden einmaligen und monatlichen Aufpreise/Kosten zu bezahlen.

7. Störungsmeldung und Störungsbehebung

Störungen bei internet4YOU businessADSL können telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich gemeldet werden. Ausserhalb der Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich steht dem Kunden die österreichweite und kostenpflichtige Telefonnummer 0900 367686 (EUR 0,86/Minute) bis 22.00 Uhr zur Verfügung. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein vertraglicher Support seitens internet4YOU nur bis zur Datendose des Kunden bzw. bis zu den zur Nutzung überlassenen Telekommunikationseinrichtungen geleistet werden kann. Ausserhalb des vertraglich zugesicherten Supports hat der Kunde die Möglichkeit gegen gesondertes Entgelt einen erweiterten Support für in Anspruch zu nehmen. Dieser erweiterte Support ist nicht Teil des Leistungsumfanges von internet4YOU businessADSL.

7.1. Störungsbehebungsprozess

Der gesamte Störungsbehebungsprozess von der Störungsmeldung bis zur Entstörungsmeldung erfolgt in klar strukturierten Abläufen, um den vertraglich vereinbarten Service Level zu gewährleisten. Das Störungsbehebungsverfahren selbst kann jedoch nur innerhalb der Supportzeiten von internet4YOU Österreich bzw. von Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich durchgeführt werden, die mit dem Kunden gemäss gewünschtem Support Level bzw. Service Level vereinbart wurde. Bei Störungen von internet4YOU businessADSL wird unterschieden ob die Störung im Netz von internet4YOU Österreich oder bei Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich zu orten ist.

Ist die Störung bei internet4YOU Österreich geortet so erfolgt eine Störungsmeldung und Öffnung eines Service-Tickets innerhalb von einem Werktag. Erst nach Eröffnung eines Service-Tickets beginnt der eigentliche Störungsbehebungsprozess. Dieser ist bei internet4YOU businessADSL-Paketen mit einem maximalen Zeitraum von der Eröffnung eines Service-Tickets bis zur Entstörungsmeldung mit 1 Werktag vereinbart.

Da internet4YOU businessADSL in Verbindung mit einem bestehenden und aktiven analogen oder digitalen Festnetzanschluss der TELEKOM Austria realisiert wird gelten bei Störungen welche nicht im Netz von internet4YOU Österreich zu orten sind die Leistungsbeschreibung für den Netz – Service (LB Netz-Service) der TELEKOM Austria als Erfüllungsgehilfe von internet4YOU Österreich. Der Störungsbehebungsprozess unterliegt in diesem Fall dem gewählten Tarif des Kunden bei der TELEKOM Austria und dem damit verbundenen Servicepaket. Der Kunde hat jeder Zeit die Möglichkeit, den Störungsbehebungsprozess in seinem Sinne, durch Wahl eines höherwertigeren Servicepaketes der TELEKOM Austria gegen monatlichen Aufpreis und auf Rechnung der TELEKOM Austria zu beeinflussen.

7.2. Störungsbehebung Vor-Ort

Der Kunde hat internet4YOU Österreich und seinen Erfüllungsgehilfen bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und internet4YOU Österreich, seinen Erfüllungsgehilfen oder von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird internet4YOU Österreich, seine Erfüllungsgehilfen bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen, und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde internet4YOU Österreich, seinen Erfüllungsgehilfen bzw. von ihr beauftragte Dritte jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

INTERNET4YOU übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit und keinen kostenlosen Support der kundenseitig installierten Telekommunikations-einrichtungen, wie insbesondere Nebenstellenanlagen, Fax- oder Telefonapparate sowie Computersysteme und Modems, Funkeinrichtungen, Router etc sowie kundenseitig installierte Hard- und Software.

7.3. Störungsbehebung bei zur Nutzung überlassenen Telekommunikationseinrichtung

Ist eine dem Kunden zur Nutzung überlassene Telekommunikationseinrichtung defekt, die Funktion eingeschränkt bzw. die Funktion nicht dem Betriebszustand entsprechend, so hat der Kunde die defekte Telekommunikationseinrichtung umgehend auf seine Kosten an internet4YOU Österreich zur Begutachtung, Überprüfung und zum Austausch, vollständig inklusive aller Kabeln, Dokumentationen und Netzteil zu retournieren.

8. Anschrift und Kontaktadressen

internet4YOU KG Austria
Marchfelderstrasse 2, BCM
A-2301 GROSS-ENZERSDORF

Telefon: 0820 500 797 0 (Infoline österreichweit)
Telefax: 0820 500 797 1 (Infobox österreichweit)
Service-Hotline: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute

eMail: info@internet4you.at
Internet: www.internet4you.at

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Ausserhalb der Geschäftszeiten steht die Service-Hotline unter der Telefonnummer: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute von Montag bis Freitag von 18.00 Uhr bis 22.00 Uhr sowie Samstag, Sonntag und Feiertag von 9.00 Uhr bis 22.00 Uhr zur Verfügung.