

Leistungsbeschreibung

COMPLETE FLAT



TELE2

WARUM MEHR BEZAHLEN?

1	ANWENDUNGSBEREICH	3
2	LEISTUNGEN VON TELE2	4
2.1	Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung	4
2.2	Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss	4
2.2.1	Service-Basisfunktion	4
2.2.2	Komfortfunktionen	5
2.2.3	Optionale kostenlose Leistungen	5
2.2.4	Teilnehmerverzeichnis	6
2.2.5	Rufnummern	6
2.2.6	Voice over IP (VoIP)	6
2.3	Servicebestandteil ADSL	7
2.3.1	Physikalische Schnittstelle	7
2.3.2	Anschlussbandbreite	7
2.3.3	Anschlussprotokoll	8
2.3.4	Kündigung eines bestehenden ADSL Services bei einem anderen Provider als der TA	8
2.3.5	Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von Complete	8
2.3.6	Umfang des Servicebestandteils ADSL	8
2.4	Teilnehmerschnittstelle	9
2.4.1	Bauliche Voraussetzungen	9
2.4.2	Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss	9
2.4.3	Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL	9
2.4.4	Netzabschlusspunkt	9
2.5	Kündigung	10
2.6	Netzentstörung	10
2.6.1	Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung	10
2.6.2	Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen	11
2.6.3	Netzentstörungsfristen	11
2.7	Optionale Installationsleistungen	11
2.7.1	Selbstinstallation	11
2.7.2	Installation durch Techniker	11
2.7.3	Zusätzliche optionale Installationsleistungen	12
3	ENDGERÄT	12
3.1	Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte	12
3.2	Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte	12
4	RECHNUNGSLEGUNG	13
5	SUPPORTUMFANG	13
5.1	Erstinstallationssupport	13
5.2	Erweiterter Support – Kostenpflichtiger Support	13
5.3	Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten	13
6	KONTAKT	14

1 ANWENDUNGSBEREICH

Das Tele2 Service Complete setzt sich zusammen aus dem Servicebestandteil Telefonie (VoIP) – Einzelanschluss und der Serviceleistung ADSL realisiert über den analogen Einzelanschluss.

Der analoge Einzelanschluss wird mittels einer 2 Draht a/b entbündelten Kupferleitung der Telekom Austria AG (TA) und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert, welche eine simultane Nutzung der Kupferleitung für Telefonie und hochbitratige Internetservices ermöglichen.

Complete ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich.

Complete ist als Privatkundenprodukt für den Einsatz in Unternehmen nur bedingt geeignet. Wir weisen daher darauf hin, dass ohne die Einholung von fachkundigem Rat ein Einsatz von Complete in Unternehmen unter Umständen nicht den gewünschten Erfolg bringt und Tele2 für allenfalls dadurch auftretende Schäden nicht haftet.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte können mit Complete nicht betrieben werden:

- ISDN Telefonanlagen
- ISDN FAX-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen Analog, die Durchwahlsteuerung seitens des Wählamts benötigen
- Einwahl mit einem Modem (analog wie ISDN)
- Analoge Modems für z. B. Onlinebanking Applikationen

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräten neben Complete beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte bei Complete funktionieren:

- Alarmanlagen, die mittels Telefonleitung angebunden sind
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der Österreichischen Norm entsprechen
- Kombigeräte sowie Einzelgeräte, die nicht auf Ton oder Impulsverfahren umstellbar sind
- Frankiermaschinen
- Generell sind Endgeräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden

2 LEISTUNGEN VON TELE2

2.1 Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung

Für die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung ist das Ausfüllen und Unterzeichnen des dafür vorgesehenen Entbündelungsformulars durch den Anschlussinhaber erforderlich. Die Kündigung beim abgebenden Betreiber wird erst nach erfolgreicher Umschaltung auf Tele2 wirksam. Der Kunde kann das Service Complete nur beziehen, wenn die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Tele2 als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist. Das Service Complete kann erst nach Fertigstellung der Entbündelung des Teilnehmeranschlusses zu Tele2 genutzt werden.

2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss

2.2.1 Service-Basisfunktion

Das Telekommunikationsservice Telefonie-Einzelanschluss realisiert über VoIP ermöglicht die nachfolgend angeführte Funktion durch Anschluss eines vom Kunden bereitzustellenden Endgeräts an die TDO (Telefondose):

- Verbindungen im Ortsverkehr
- Verbindungen im nationalen Fernverkehr und
- Verbindungen im internationalen Fernverkehr

Voraussetzung dafür ist das korrekt verbundene und eingeschaltete Complete Modem bzw. Complete WLAN Modem, das durch Tele2 bereitgestellt wird. Bei der Benützung anfallende Verbindungsentgelte werden gemäß der jeweils gültigen Tele2-Entgeltsübersicht verrechnet. Die jeweils gültige Entgeltsübersicht ist auf www.tele2.at veröffentlicht.

2.2.2 Komfortfunktionen

Die Verfügbarkeit nachstehender Komfortfunktionen ist im Standard-Leistungsumfang inkludiert. Voraussetzung ist ein vom Kunden bereitzustellendes Endgerät, das diese Funktionen unterstützt:

- Anklopfen, Makeln
- Rufnummernanzeige (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR-T) für den nächsten Anruf

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Beschreibung der standardmäßig verfügbaren Komfortfunktionen:

KOMFORTFUNKTION	BESCHREIBUNG
Anklopfen, Makeln	Der Teilnehmer wird während eines Telefonats durch ein akustisches Signal (Anklopfzeichen) über das Ankommen eines zweiten Gesprächs informiert. Das zweite Gespräch kann angenommen oder ignoriert werden. Im Fall einer Annahme kann das erste Gespräch beendet, oder, bei Aktivierung von „Makeln“, auf Halten geschaltet werden.
Anzeige der Rufnummer (CLIP)	Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufenden vor Abheben des Hörers am Display angezeigt.
Unterdrückung der Rufnummer (CLIR-T)	Der Anrufer kann die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen einmalig (pro Anruf) unterdrücken.
3er Konferenz	Führen eines Gesprächs mit zwei anderen Teilnehmern.
Rufnummernsperrung	Um den Missbrauch Ihres Complete Anschlusses effektiv zu unterbinden, können Sie gewisse Rufnummern und Rufnummerngruppen sperren lassen, d.h. diese Rufnummern sind dann nicht mehr von Ihrem Complete Anschluss erreichbar. Die Bestellung und Änderung von Rufnummersperren ist kostenlos.

2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen

Diese Leistungen müssen gesondert bei Tele2 bestellt werden.

- Geheimnummer: die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers wird beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt (auch wenn bei letzterem CLIP aktiviert ist). Die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis und wird weder von TA noch von Tele2 beauskunftet.
- Nichteintragung im Teilnehmerverzeichnis: die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis. Die Nummer wird auf Anfrage von der Tele2 Service Line beauskunftet, es erfolgt jedoch keine Beauskunftung durch die TA oder Herold Businessdata GmbH. Ob der Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis erfolgen soll, kann während der Bestellung von Complete vermerkt werden.

2.2.4 Teilnehmerverzeichnis

2.2.4.1 Tele2-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Tele2

Tele2 führt ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Nachname, Vorname, Titel, Adresse, Telefon-/Faxnummer.

2.2.4.2 TA-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Telekom Austria

Die im Tele2-Teilnehmerverzeichnis angeführten Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der TA und der Herold Business Data GmbH auf und werden durch TA und Herold Business Data GmbH beauskunftet.

2.2.5 Rufnummern

2.2.5.1 Tele2-Rufnummern

Wenn es sich um einen Neuanschluss handelt, wird dem Kunden eine Tele2-Rufnummer zugewiesen. Jedem Teilnehmer wird seine Rufnummer spätestens bei Auftragsbestätigung mitgeteilt.

2.2.5.2 Rufnummernänderungen bei Tele2-Rufnummern

Tele2 ist berechtigt die Rufnummer des Teilnehmers zu ändern. Gegenüber Konsumenten ist dies nur dann zulässig, soweit ein zwingender Grund vorliegt, welchen Tele2 nicht zu vertreten hat (zB Änderung der Rechtslage oder aufgrund behördlichen Anordnungen) oder aus sonstigen Gründen, wenn Tele2 dem Kunden die Änderung mindestens einen Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Weise mitteilt und den Kunden darauf hinweist, dass er berechtigt ist, der Änderung bis zum Inkrafttreten der Änderung zu widersprechen, anderenfalls die Änderung als genehmigt gilt.

2.2.5.3 Rufnummernportierung bei Übernahme eines Anschlusses

Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein Anschluss vorhanden ist, der von Tele2 übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit, die bestehende Rufnummer zu Tele2 mitzunehmen (Portierung). Das Entgelt für diese Option wird nach jeweils gültiger Entgeltsübersicht in Rechnung gestellt. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf www.tele2.at veröffentlicht. Für die Durchführung der Portierung ist es erforderlich, dass der Anschluss, dessen Rufnummer zu Tele2 portiert werden soll, durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß durch Ausfüllen und Unterzeichnen des entsprechenden Portierungsformulars beim abgebenden Betreiber gekündigt wird.

Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen abgebendem Betreiber und Tele2 vereinbarten bzw. durch Bescheid der Telekom Control Kommission angeordneten Bedingungen. Bei Inanspruchnahme der Rufnummernportierung kann die Anschlussherstellung durch Tele2 erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

2.2.6 Voice over IP (VoIP)

Der Servicebestandteil Telefonie wird über die Technologie „Voice over IP“ realisiert. Die Daten werden in digitaler Form bis zum Modem übertragen, dort in die Signalisierung herkömmlicher POTS Telefonie umgewandelt und an die TDO (Telefondose) rückübermittelt. Auf Kundenseite werden herkömmliche POTS Endgeräte eingesetzt, der Netzabschlusspunkt ist die TDO Dose.

Es ist nicht möglich, fremde VoIP Endgeräte direkt an die (Daten-) Leitung anzuschließen. Sollte ein solcher Anschluss dennoch durchgeführt werden, haftet der Kunde für alle daraus entstandenen Schäden, z. B. am Netz der Tele2, am Netz der TA, an den zur Verfügung gestellten Anschlussgeräten oder an Endgeräten des Kunden.

2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss

Folgende Möglichkeiten bestehen bei diesem Servicebestandteil nicht:

- Die Auswahl bzw. Vorauswahl eines anderen Anbieters als Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.
- Nebenstellenanlagen mit Durchwahl werden im Rahmen dieses Service nicht unterstützt.
- Gebührenanzeige wird nicht unterstützt.

Darüber hinaus kann die Funktion der unter Punkt 1. aufgeführten Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte nicht garantiert werden.

2.3 Servicebestandteil ADSL

2.3.1 Physikalische Schnittstelle

Die physikalische Schnittstelle besteht je nach Ausführungsvariante der Anschalteinrichtung aus dem Interfacetyp 10/100 Base-T mit R-J45 Buchse oder USB mit B-Type Connector für PC.

2.3.2 Anschlussbandbreite

Die Anschlussbandbreite bezeichnet die Bandbreite des Anschlusses, das heißt erstens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Port des Tele2 Netzknötens zum Kunden (Downstream je nach bestellter Variante von Complete) und zweitens die Brutto-Bandbreite des Übertragungsweges vom Kunden zum Port des Tele2 Netzknötens (Upstream je nach bestellter Variante von Complete). Bei den in der aktuellen Entgeltübersicht angeführten Bandbreiten (einsehbar unter www.tele2.at) handelt es sich um die maximalen von Tele2 angebotenen Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht ständig verfügbar sein können. Die maximale Bandbreite kann einem Kunden bei Vorliegen optimaler, von Tele2 nicht beeinflussbarer Anschlussbedingungen (Qualität der Leitungen, örtliche Gegebenheiten, Entfernung zum nächsten Verteiler, Netzauslastung etc.) bereitgestellt werden. Die tatsächliche Anschlussbandbreite des Kunden hängt von den tatsächlichen Gegebenheiten dieser Umstände ab. Bei Verwendung des Complete WLAN Modems können darüber hinaus die Entfernung zwischen dem Complete WLAN Modem und dem Computer sowie das Vorhandensein von Hindernissen (etwa wenn sich Computer und Complete WLAN Modem in verschiedenen Räumen befinden) die Bandbreite beeinflussen. Die Reichweite von WLAN und der tatsächlich erreichte Bandbreitendurchsatz hängt stark von den lokalen Gegebenheiten ab. Interferenz mit anderen Frequenzquellen im selben Spektrum (andere WLAN-Router, Mikrowellenherde, DECT Phones, Bluetooth Geräte, ...) und Signalabschwächung durch bauliche Gegebenheiten (Stahlbeton, dicke Wände, ...) können zu Paketverlusten führen, wobei der WAP (Wireless Access Point) versucht, dem durch Neuübertragung der Datenpakete entgegenzuwirken. U.a. diese „Retransmissions“ vermindern den Datendurchsatz. Werden diese durch den Inhaber oder Betreiber der Kupferleitung oder der Verteiler geändert, so ändert sich auch die tatsächliche Anschlussbandbreite des Kunden, ohne dass dies von Tele2 beeinflussbar ist.

2.3.3 Anschlussprotokoll

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit RFC 2684 (Multiprotocol Encapsulation over AAL5) – LLC Encapsulation for Bridged Protocols;

Tele2 behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

2.3.4 Kündigung eines bestehenden ADSL Services bei einem anderen Provider als der TA

Wenn der Kunde ADSL schon über einen anderen alternativen Provider bezieht, dann muss der Kunde seinen ADSL Anschluss zu den Bedingungen dieses Betreibers kündigen. Bestehende TA/AON/Jet2Web Anschlüsse werden im Rahmen der Entbündelung zu Tele2 automatisch gekündigt und von Tele2 mit dem Tag der Entbündelung übernommen.

2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das ADSL Service von Complete

Complete ist in der Basisversion als Einzelplatzzugang ausgelegt.

Nur bei Verwendung des Ethernetanschlusses der Anschalteinrichtung (siehe Punkt 2.4.3) kann Complete auch als Mehrplatzzugang genutzt werden. Die Herstellung eines Mehrplatzzuganges liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und kann aufgrund der verschiedenen technischen Ausprägungen durch Tele2 nicht supportet werden. Tele2 kann in diesem Fall keine Hilfestellung bei der Installation und Wartung übernehmen sowie keine Verfügbarkeit des Services gewährleisten.

Eine Erweiterung des Tele2 Complete Internetanschlusses durch z. B. drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funkrouter bzw. Aufteilung des Internetsignals auf mehrere Computer durch geeignete technische Hilfsmittel (Router, Switches usw.) und deren Absicherung durch geeignete technische Maßnahmen (Verschlüsselung, Firewall, Zugangskontrolle usw.) zum Schutz vor Missbrauch liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt.

Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Complete WLAN Modems liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt. Veränderungen an der von Tele2 gelieferten Hardware werden von Tele2 nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Tele2 gelieferten Originalhardware herzustellen um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

2.3.6 Umfang des Servicebestandteils ADSL

2.3.6.1 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs des ADSL Services

- Dieses Produkt ist für Serverbetrieb nicht geeignet, da die Zuweisung von IP Adressen ausschließlich dynamisch erfolgt, eine asymmetrische Bandbreite vorliegt und fallweise Disconnects nicht ausgeschlossen sind. Serverbetrieb wird keinesfalls von Tele2 supported und ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.
- Die Zuweisung der IP Adressen erfolgt ausschließlich dynamisch.
- Tele2 behält sich das Recht vor, Nutzer nach Warnung zu sperren, sollten diese die Netzintegrität gefährden.

2.3.6.2 Produktwechsel

Für den Wechsel von einem Complete Produkt zu einem anderen Complete Produkt mit höherem monatlichen Grundentgelt (Upgrade) kann dem Kunden ein Umstellungsentgelt verrechnet werden. Der Wechsel von einem Complete Produkt zu einem anderen Complete Produkt mit einem geringeren monatlichen Grundentgelt wird nach der jeweils gültigen Entgeltsübersicht verrechnet. Die jeweils gültige Entgeltsübersicht ist auf www.tele2.at veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Tele2 einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

2.4 Teilnehmerschnittstelle

2.4.1 Bauliche Voraussetzungen

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch den Kunden zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für die Tele2 ADSL Anschalteinrichtung aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, daß ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

2.4.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss

Die Teilnehmerschnittstelle ist die DA-1 (TDO mit HLA) der TA. Diese wird durch die TA im Rahmen der Entbündelung zu Tele2 am Kundenstandort angebracht, falls sie nicht bereits am Kundenstandort vorhanden ist. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der TA durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil ADSL

Die Tele2 Anschalteinrichtung, welche in 3.2 beschrieben ist, stellt die Teilnehmerschnittstelle für das Tele2 Complete Service dar. Tele2 sendet dem Kunden auf postalischem Weg folgende Bestandteile der Anschalteinrichtung für Tele2 ADSL zu:

- Ein ADSL Modem oder ein ADSL WLAN Modem
- Stromversorgung für das Modem (Netzkabel)
- Ein „Y – Verbindungskabel“ (min. 3m) mit 2 Steckern RJ 11 / TST4 polig
- Ein USB Kabel mit B-Type Stecker für PC
- Ein Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Eine Installations-CD
- Eine Installationsanleitung

Das ADSL Modem ist ein Tischgerät. Das Gehäuse ist aus Kunststoff. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beistellung der Bestandteile der Anschalteinrichtung in einer bestimmten Ausführung.

Die dem Kunden gelieferten Bestandteile der Anschalteinrichtung sind mit der von der TA angebrachten DA-1 (TDO mit HLA) laut Installationsanleitung zu verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der TA durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

2.4.4 Netzabschlusspunkt

Die Teilnehmerschnittstelle (siehe Punkt 2.4.2, 2.4.3) bildet den Abschluss des Tele2 Telefon- bzw. Datennetzes, den sog. Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Dienstleistungen von Tele2 gegenüber dem Kunden fest. Alle Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst liegen im Verantwortungsbereich von Tele2. Alle Endgeräte, Innenraumverkabelung, zusätzliche TDOs sowie sonstigen Einrichtungen, die sich hinter der Teilnehmerschnittstelle befinden, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden (siehe auch Punkt 3 „Endgeräte“).

2.5 Kündigung

Für alle Complete Produkte gilt generell eine 12-monatige Bindungsfrist, die mit dem Datum der Entbündelung beginnt. Produktwechsel von einem Complete Produkt zu einem anderen haben keinerlei Einfluss auf die Bindefrist. Die Bindefrist beginnt nach einem Produktwechsel innerhalb des Complete Portfolios nicht neu. Nach Ablauf der Bindefrist kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.

Bei einer Kündigung innerhalb der 12-monatigen Bindefrist sind die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte durch eine einmalige Abschlagszahlung zu entrichten.

Das Complete Modem bzw. Complete WLAN Modem und alle Bestandteile der Anschalteinrichtung sind Eigentum der Tele2 und müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an das Tele2 Logistikzentrum retourniert werden:

Tele2 Telekom GmbH – Logistikzentrum
Brown-Boveri Strasse 6
2351 Wiener Neudorf

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adressen erfolgen:

Tele2 Telecommunications GmbH
Postfach 25
1220 Wien

2.6 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.4.4) und damit im Verantwortungsbereich von Tele2 liegen.

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der Tele2 gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Tele2 Stundensätzen dem Kunden verrechnet.

2.6.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

Im Störfall muss der Kunde seine Endgeräte an die in Punkt 2.4.2 und 2.4.3 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Tele2 die Entstörung zu ermöglichen.

2.6.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

- Die Störungsannahme erfolgt an der Tele2 Service-Line 0901 300 901 von 07:00–23:00 Uhr (Montag-Sonntag). Erstinstallation und Störungsmeldung gratis, sonst € 3,- pro Anruf.
- Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00 – 18:00 Uhr. Nach 17:00 Uhr ist die Netzentstörung kostenpflichtig. In den meisten Fällen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch einen Tele2 Servicetechniker mit dem Kunden.

2.6.3 Netzentstörungsfristen

- Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten mit Ablauf des darauffolgenden Werktages ab Eingang der Störungsmeldung behoben.
- Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfordern oder im Bereich der TA liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

2.7 Optionale Installationsleistungen

Die in Folge beschriebenen Installationsleistungen können bei Tele2 auf dem Complete Anmeldeformular angefragt werden. Diese Installationsleistungen werden erforderlichenfalls durch ein Partnerunternehmen von Tele2 erbracht.

2.7.1 Selbstinstallation

Bei der Selbstinstallation werden durch Tele2 die nötigen Endgeräte (siehe 2.4.3) per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

2.7.2 Installation durch Techniker

Diese Installationsleistung wird gemäß jeweils gültiger Entgeltsübersicht dem Kunden direkt von Tele2 auf der ersten Telefonrechnung verrechnet. Im Umfang dieser Installation sind folgende Leistungen enthalten:

- Aufbau der Tele2 ADSL Anschalteinrichtung und Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Anschalteinrichtung an der DA-1 (TDO mit HLA) der TA.
- Einzelplatz PC Installation in folgendem Umfang:
 - Installation und Konfiguration eines Internet-Browsers (Internet Explorer oder Netscape Navigator) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac OS 9 und OS X)
 - Installation und Konfiguration eines Mailclients (Microsoft Outlook, Outlook Express oder Netscape) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Win 98 SE und ab Apple Mac OS 9 und OS X)
 - Installation der WLAN Funktionalität (Voraussetzung: Betriebssystem ab Windows XP Service Pack 2)

Die Tele2-Standardinstallation gilt mit der Übergabe des Services (Lieferschein) als abgeschlossen. Für die Konfiguration des Einzelplatz-PC gibt es von Tele2 keinen weiteren Vor-Ort Support. Die Netzentstörung nach Übergabe des Services erfolgt nur bis zu den, in den Punkten 2.4.2 und 2.4.3 beschriebenen Teilnehmerschnittstellen.

2.7.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen

Das Partnerunternehmen vereinbart und verrechnet deren Installationsleistungen direkt mit dem Kunden zu den in der jeweils gültigen Entgeltsübersicht des Partnerunternehmens angegebenen Preisen.

Tele2 gibt in diesem Fall lediglich die auf dem Complete Anmeldeformular benötigte Installationsleistung an das Partnerunternehmen als Anfrage weiter. Das Partnerunternehmen nimmt dann in Abstimmung mit dem Kunden direkt dessen Bestellung an. Damit entsteht ein eigenes Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Partnerunternehmen, für das Tele2 keine Haftung trifft.

3 ENDGERÄT

Der Kunde schließt sein Endgerät (Telefon/Computer) über entsprechende Anschlusskabel an die Teilnehmerschnittstelle an. Damit ist der Zugang zum Service hergestellt. Das Endgerät selbst inklusive des Anschlusskabels ist in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Endgeräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Tele2-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Endgeräte an die Teilnehmerschnittstelle anschließen, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen.

Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Tele2 einzuholen.

Unter Kundenendgerät ist im Falle des Services Telefonie – Einzelanschluss ein entsprechendes Telefon laut 3.1 zu verstehen.

Im Falle des Services Tele2 ADSL ist das Kundenendgerät typischerweise ein PC, der mit einer der in 3.2 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte

Schnittstelle: analoge a/b Schnittstelle mit MFV-Signalisierung

Schnittstellennorm: ETS 300 001. Diese Schnittstelle ist geeignet zur Anschaltung von Geräten entsprechend FTV310

3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL Endgeräte

Anschlussbandbreite: Vood 422 10/100 MBit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet) an der Anschalteeinrichtung
Vood 452w 10/100 MBit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet) an der Anschalteeinrichtung und
1 WLAN-Port 802.11b/g (11/54 MBit/s FunkLAN) 802.11b+/g+ (22/108 MBit/s)
802.11b/g automatisch

Schnittstellen: IEEE 802.3

Steckertyp: RJ-45

oder

Die Anschlussbandbreite ist gleich der bestellten Bandbreite, also 1024 kB/s, 2048 kB/s

Schnittstellen: USB v1.1

Steckertyp: B-Type Connector für PC

4 RECHNUNGSLEGUNG

DSL Kunden erhalten alle Rechnungen ausschließlich in elektronischer Form und werden von Tele2 per E-Mail darauf hingewiesen, dass eine elektronische Rechnung zum Abruf bereitsteht. Die Rechnung gilt als zugeworfen, sobald das E-Mail im Postfach des Kunden eingelangt ist und unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist. Die Rechnung kann jederzeit unter www.tele2.at abgerufen werden.

5 SUPPORTUMFANG

5.1 Erstinstallationssupport

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO und Modem mit dem Computer bzw. bei Complete WLAN Modem die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Unterstützen bei der Einrichtung der Tele2 E-Mail-Adresse beim Mailprogramm
- Beauskunftung der produktspezifischen Tele2 Portalseiten (Webmail, Datenvolumenabfrage, profile.tele2.at und Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Tele2 – Produkten (DNS, Mailserver, FTP- Server)

5.2 Erweiterter Support – Kostenpflichtiger Support

- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virenschaltern, die zur Funktionalität des Tele2Services führen
- Installation und Konfiguration aller notwendigen Zusatzprogramme und Treiber zum jeweiligen Tele2 Produkt (z. B. WSFTP oder Web.Ftp)
- Überprüfung der Hausverkabelung betreffend Telefonie
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Tele2-Services führen

5.3 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- Mehrplatzlösungen
- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in den Punkten 5.1 und 5.2 enthalten)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 5.2 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in den Punkten 5.1 und 5.2 enthalten)

6 KONTAKT

Tele2 Serviceline:

Erreichbarkeit: täglich, 0–24h Uhr

Telefon: 0800 24 00 20

Fax: 0800 24 00 22

Tele2 Technische Hotline:

Erreichbarkeit: täglich, 7–23 Uhr

Telefon: 0901 300 901*

*Erstinstallation gratis, dann € 3,- pro Anruf

E-Mail-Adresse:

Info-at_complete@tele2.com