



## Leistungsbeschreibung DSL-Produkte (ADSL, XDSL, SDSL)

### 1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 01.04.2013 und ersetzt die bisherige.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung DSL-Produkte angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangprodukte der Produktgruppe „TeleTronicXDSL“, „TeleTronicADSL“, „TeleTronicSDSL“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über die DSL-Netzinfrastruktur der A1 Telekom Austria AG („A1“) angebotenen Dienstleistungen. Alle TeleTronic-Produkte in der DSL-Netzinfrastruktur von A1 werden im Folgenden „DSL-Produkt“ bezeichnet.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Bestellformular angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes zur Erfüllung der bestellten Dienstleistung an Partnerunternehmen, insbesondere an A1 übermittelt werden dürfen.

### 2. Herstellung

- 2.1. Die technische Verfügbarkeit eines DSL-Anschlusses am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die technische Verfügbarkeit wird spätestens bei Herstellung am Standort des Kunden durch eine Herstellungsmeldung des mit der Montage beauftragten Unternehmens festgestellt.
- 2.2. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und -Ausbaumöglichkeiten von A1 verfügbar.
- 2.3. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des DSL-Anschlusses durch A1 kann das DSL-Produkt nicht in Anspruch genommen werden.
- 2.4. Auf einer von A1 entbündelten Teilnehmeranschlussleitung ist eine Herstellung eines DSL-Produkts nicht möglich.
- 2.5. Im Zuge der Neuherstellung wird beim Kunden ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) in Form eines DSL-Modems installiert.
- 2.6. Änderungen an der Verkabelung und/oder der Zuleitung zum NAP durch den Kunden sind nicht zulässig.
- 2.7. Der DSL-Anschluss gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald anlässlich der Installation beim Kunden vor Ort der Einstieg auf eine Test-Website mittels eines Testzugangs gelingt.
- 2.8. Die Konfiguration der jeweiligen an den NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des DSL-Produktes. Die Einstellung der Zugangsdaten auf dem NAP für die Nutzung des Internetzugangs hat durch den Kunden zu erfolgen.
- 2.9. Die Herstellung 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). Diese Bedingung gilt als erfüllt, sofern seitens TeleTronic (oder ein beauftragtes Unternehmen, insbesondere A1) innerhalb dieser Frist mit dem Kunden in Kontakt tritt, um einen Herstellungstermin zu vereinbaren. Nur im Falle einer schuldhaften Fristüberschreitung seitens TeleTronic kann der Kunde fristlos vom Vertrag zurücktreten.
- 2.10. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von A1.

### 3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. DSL-Produkte werden mit jeweils klassifiziert nach Datenübertragungskapazität (Bandbreite) angeboten, wobei der bei der angegebenen Bandbreite erste Wert die Download-, der zweite Wert die Uploadgeschwindigkeit bezeichnet. Das monatliche Datenübertragungsvolumen („Traffic“) ist nicht begrenzt.



- 3.2. Für DSL-Produkte mit asymmetrischer Datenübertragungskapazität (zB. „TeleTronicADSL“, „TeleTronicXDSL“) stehen folgende technisch (nicht garantierte) maximale Bandbreiten (auf Basis eines Best-Effort-Prinzips) zur Verfügung:
  - 3.2.1. Für Produkte bis zu 8/0,7 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 256/64 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 8192/768 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.2.2. Für Produkte bis zu 16/1 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 8192/768 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 16384/1024 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.2.3. Für Produkte bis zu 30/4 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 16384/1024 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 32768/4096 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
- 3.3. Für DSL-Produkte „TeleTronicSDSL“ mit symmetrischer Datenübertragungskapazität stehen folgende Datenübertragungskapazitäten zur Verfügung:
  - 3.3.1. Für TeleTronicSDSL mit 2/2 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 512/512 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 2048/2048 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.3.2. Für TeleTronicSDSL mit 4/4 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität von 4096/4096 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.3.3. Für TeleTronicSDSL mit 8/8 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 6144/6144 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 8192/8192 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.3.4. Für TeleTronicSDSL mit 12/12 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität von 12288/12288 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
  - 3.3.5. Für TeleTronicSDSL mit 16/16 Mbit/s steht eine Datenübertragungskapazität zwischen mindestens 12288/12288 kbit/s als Untergrenze und maximal bis zu 16384/16384 kbit/s auf der Anschlussleitung zur Verfügung.
- 3.4. Innerhalb der ersten 28 Tage ab Herstellung des Anschlusses wird die tatsächlich technisch maximal mögliche Bandbreite ermittelt. Erst danach kann die tatsächlich am Standort zur Verfügung stehende Datenübertragungskapazität festgestellt werden.
- 3.5. Es wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung eine statische, international gültige IP-Adresse zugewiesen. Die Vergabe weiterer IP-Adressen ist nicht für alle DSL-Produkte vorgesehen und jedenfalls kostenpflichtig.
- 3.6. 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 Emails 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.
- 3.7. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen.

#### **4. Verfügbarkeit, Störung**

- 4.1. TeleTronic behält sich die Einschränkung von Diensten (zB. Bandbreitenbeschränkung, E-Mail-Volumsbeschränkung) 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 der branchenüblichen Verfügbarkeit, sofern in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes keine anderwärtige Verfügbarkeitsregel definiert wurde. Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1-6 Uhr vereinbart.



Unterbrechungen und/oder Serviceeinschränkungen innerhalb dieses Zeitraums gelten nicht als Störung und werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

- 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 telefonisch über 0043 1 28 10 000 bzw. über die aus Österreich kostenfreie Hotline 0800 809 109, sowie per E-Mail an [office@teletronic.at](mailto:office@teletronic.at) erfolgen, wobei TeleTronic-Geschäftszeiten zu beachten sind.
- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung 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 Produkt bzw. aufpreispflichtig unterschiedliche Servicepakete angeboten:
  - 4.5.1. Servicepaket I (Standard bei allen DSL-Produkten): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): übernächster Arbeitstag. Reparaturzeit: drittfolgender Arbeitstag.
  - 4.5.2. Servicepaket II (Aufpreis zu Servicepaket I monatlich EUR 12,00 inkl. MwSt.): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Fr 7-19 Uhr und Sa 7-12 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): übernächster Arbeitstag.
  - 4.5.3. Servicepaket III (Aufpreis zu Servicepaket II monatlich EUR 12,00 inkl. MwSt.): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Sa 7-19 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): 12 Stunden. Reparaturzeit (spätestens): 24 Stunden.

## 5. Vertragsdauer, Zahlung und Entgelte

- 5.1. Die Zahlung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus.
- 5.2. Alle angegebenen Preise und Entgelte verstehen sich, sofern nicht anders ausgewiesen, exklusive 20% MwSt. Gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise angegeben.
- 5.3. Das Entgelt für die Herstellung von DSL-Produkten bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic ist der jeweils gültigen Produktbeschreibung zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar ist. Ist keine anderwärtige Vereinbarung getroffen, beträgt das Entgelt für die Herstellung EUR 167,- inkl. MwSt.
- 5.4. Im Zuge einer Neuherstellung oder Umstellung eines bestehenden DSL-Anschlusses von A1 oder einem anderen Anbieter, welcher DSL-Anschlüsse über die DSL-Infrastruktur von A1 bereitstellt, können bei A1 weitere Wechselentgelte anfallen.
- 5.5. Es wird eine jährliche Servicepauschale von EUR 14,- inkl. MwSt. verrechnet. Die Verrechnung erfolgt jährlich im Voraus (Beginn mit erster Monatsrechnung). Bei unterjähriger Vertragsbeendigung erfolgt keine aliquote Rückerstattung.
- 5.6. Es wird ein Kündigungsverzicht für die Dauer von 24 Monaten vereinbart. Im Zuge des Kündigungsverzichts erhält der Kunde kostenlos ein WLAN-fähiges Modem.
- 5.7. Bei Zahlungsverzug ist TeleTronic weiters berechtigt, nach ergebnislosem Verstreichen einer schriftlich unter Androhung der Abschaltung gesetzten zweiwöchigen Nachfrist (a) den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen und die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Mindestvertragslaufzeit zu verrechnen bzw. für den Fall, dass keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde oder diese bereits abgelaufen ist, die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Kündigungsfrist bei ordentlicher Kündigung zu verrechnen, oder (b) alle oder einzelne Dienste an den Kunden bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen auszusetzen, ohne dass dadurch eine Minderung der vereinbarten Entgelte bewirkt wird.
- 5.8. Bei Änderungsbestellung auf ein höherwertigeres DSL-Produkt („Upgrade“) wird eine einmaliges Wechselentgelt von EUR 60,00 inkl. MwSt. fällig. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hiedurch unberührt. Eine Änderungsbestellung auf ein niederwertigeres DSL-Produkt ist nicht möglich. Die Bestellung eines höherwertigeren Servicepakets (lt. Punkt 4.5) ist jederzeit möglich, bei Änderungsbestellung auf ein



niederwertigeres Servicepaket wird ein einmaliges Wechselentgelt von EUR 36,00 inkl. MwSt. verrechnet.

- 5.9. Im Falle einer Störung besteht weiterhin Entgeltspflicht für den Kunden. Eine Entgeltminderung ist nur bei schuldhafter Verzögerung durch TeleTronic ab dem 7. Kalendertag nach Eingang der Störungsmeldung bis zum Tage der Störungsbehebung möglich, sofern mit dem Kunden keine anderwärtige Vereinbarung getroffen wurde.
- 5.10. Der Kunde hat TeleTronic bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und TeleTronic oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird TeleTronic bzw. von TeleTronic beauftragte Dritte 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 beauftragte wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde jeden TeleTronic dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz EUR 125,00, Fahrtkosten pauschaliert EUR 90,00) zu ersetzen.
- 5.11. Die Lieferkostenpauschale pro Auslieferung oder Versand jedes Geräts (ausgenommen NAP) an den Kunden wird mit EUR 5,00 inkl. MwSt. verrechnet. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen.
- 5.12. Durch die Bereitstellung von weiteren Geräten (auf Kundenwunsch) können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen. Diese sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.
- 5.13. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Produktbeschreibung von TeleTronic, der Website <http://teletronic.at> oder der Beauskunftung über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 28 10 000 aus dem Ausland) zu entnehmen.

## 6. Allgemeine Bedingungen

- 6.1. Es gelten die 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 angefordert) werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.

Stand: 01.04.2014 (V2.5)