

CHECKLISTE vertragliche Mindestinhalte

gemäß Art. 4 Abs. 1 VO (EU) 2015/2120

Bitte beachten Sie:

Um den Anzeigeprozess zu beschleunigen, empfehlen wir, dass Sie diese Checkliste gemeinsam mit dem E-Mail zur Erstanzeige Ihrer AGB bzw. LB übermitteln. Wir dürfen höflich darum ersuchen, die Checkliste sorgfältig auszufüllen. Dieselbe kann auch als Word-Dokument unter www.rtr.at downgeloaded werden. Ebendort finden Sie auch die VO (EU) 2015/2120 („TSM-VO“). Die Optionsfelder (Ja / Nein) können in diesem Dokument durch schlichtes Anklicken aktiviert werden. Im rechten Textfeld geben Sie bitte den Punkt, Paragraphen oder jene Seite an, wo sich der Mindestinhalt in den AGB bzw. LB befindet. Anderenfalls dürfen wir um eine kurze Begründung ersuchen, warum sich der jeweilige Mindestinhalt nicht in den AGB bzw. LB finden lässt bzw. Ihrer Ansicht nach nicht erforderlich ist.

Mindestinhalt	Vorhanden?		Punkt, Seite, Paragraph in AGB / LB /EB oder Begründung warum nicht vorhanden bzw. erforderlich
	JA	NEIN	
Informationen darüber, wie sich die vom Anbieter angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken könnten (Art. 4 Abs. 1 lit. a TSM-VO).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seite 1, 4. Absatz in Tarifblättern
Eine Erläuterung, wie sich etwaige Volumenbeschränkungen, die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, auswirken können (Art. 4 Abs. 1 lit. b TSM-VO). Bitte beachten Sie in diesen Zusammenhang die von der RTR-GmbH hierzu erstellten unverbindlichen Vorlagen¹.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eine Erläuterung, wie sich die in Artikel 3 Absatz 5 TSM-VO genannten anderen Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, in der Praxis auf die diesem Endnutzer bereitgestellten Internetzugangsdienste auswirken könnten (Art. 4 Abs. 1 lit. c TSM-VO).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Es liegen keine Spezialdienste vor.
Festnetz: die minimale , die normalerweise zur Verfügung stehende , die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit . Mobilnetz: die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit . Zusätzlich: Eine Erläuterung, wie sich erhebliche Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit auf die Ausübung der Rechte der Endnutzer gemäß Artikel 3 Absatz 1 TSM-VO auswirken könnten (Art. 4 Abs. 1 lit. d TSM-VO).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seite 1, Absatz 4-6 in Tarifblättern
Eine Erläuterung der Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen (Art. 4 Abs. 1 lit. e TSM-VO).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seite 1-2, Absatz 7-9 in Tarifblättern

¹ https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/Liste_Dienste_Art4Abs1litbTSM-VO_Vorlagen.zip

Erläuterungen zu den Mindestinhalten:

▪ **Erläuterungen zu Verkehrsmanagementmaßnahmen (Art. 4 Abs. 1 lit. a TSM-VO):**

Hierzu müssen die Verkehrsmanagementmaßnahmen, die ein Betreiber in seinem Netz anwendet und deren Auswirkungen dargestellt werden. Werden Verkehrskategorien gebildet, sind diese anzugeben. Ausschließlich aufgrund von technischen Anforderungen dürften bestimmte Verkehrskategorien im Auslastungsfall bevorzugt transportiert werden. Details hierzu regelt Art. 3 Abs. 3 der TSM-VO. Hat diese Maßnahme, oder andere nach Art. 3 Abs. 3 zulässige Verkehrsmanagementmaßnahmen eine mögliche Auswirkung auf die Nutzung von Diensten oder Inhalten (zB Videostreaming funktioniert langsamer oder nur noch in herabgesetzter Qualität, weil andere Verkehrskategorien bevorzugt werden), sind diese Auswirkungen in einfachen Worten zu erklären. Zusätzlich muss angegeben werden, ob durch diese Maßnahmen die Privatsphäre der Nutzer berührt werden kann (zB weil aus Daten des IP Headers ein Rückschluss auf den Inhalt der Übertragung möglich ist). Verschlüsselter Verkehr, dessen Zugehörigkeit zu einer bestimmten Verkehrskategorie nicht festgestellt werden kann, ist wie die höchst-priorisierte Verkehrskategorie zu behandeln.

▪ **Auswirkungen von Volumenbeschränkungen, Geschwindigkeit etc. (Art. 4 Abs. 1 lit. b TSM-VO):**

Die Auswirkungen des inkludierten oder nicht inkludierten Datenvolumens sowie der bei dem Produkt zur Verfügung stehenden Bandbreite sind anhand typischer Internetdienste darzustellen. Erfolgt nach Aufbrauch des Datenvolumens eine Sperre oder Drosselung der Bandbreite, sind diese Auswirkungen ebenfalls darzustellen. Zusätzlich ist anzugeben, wie lange 1GB für die Nutzung von typischen Internetdiensten zeitlich ausreicht. Eine Vorlage wie eine solche Liste aussehen kann, finden Sie unter [https://www.rtr.at/de/tk/AGB und Entgelte/Liste Dienste Art4Abs1litbTSM-VO Vorlagen.zip](https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/Liste_Dienste_Art4Abs1litbTSM-VO_Vorlagen.zip)

Bitte beachten Sie: Auch wenn die unter obigem Link abrufbaren Vorlagen eine unverbindliche Empfehlung darstellen, sind die dort enthaltenen Informationen jedenfalls der Mindeststandard, der zur Erfüllung des gegenständlichen Mindestinhaltes notwendig ist.

▪ **Auswirkungen von Spezialdiensten (Art. 4 Abs. 1 lit. c TSM-VO):**

Werden zu einem Produkt/Tarif Spezialdienste angeboten (Hinweis: diese müssen nach Art. 3 Abs. 5 TSM-VO als Spezialdienst zu qualifizieren sein) sind dem Endkunden für den Fall, dass er einen oder mehrere Spezialdienste zubucht, dessen Auswirkungen auf seinen Internetzugangsdienst vor Vertragsabschluss über den Spezialdienst darzustellen. Die Information hat getrennt für jeden Spezialdienst zu erfolgen, den der Kunde zubuchen möchte.

▪ **Bandbreitenangaben (Art. 4 Abs. 1 lit. d TSM-VO):**

Handelt es sich um einen Festnetzinternetzugang, sind folgende vertragspezifische Bandbreitenwerte in die Vertragsdokumente aufzunehmen: Die minimale Bandbreite (Mindestbandbreite die jedenfalls außerhalb von Wartungsfenster und Störungen erreicht werden muss), die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite (jene Bandbreite die der Endkunde 95% des Tages (24h) nutzen kann; d.h. diese Bandbreite darf nur max 72 Minuten an einem Tag unterschritten werden), die maximale Bandbreite (die maximale Bandbreite, die der Kunde zu irgendeinem Zeitpunkt im Bestfall erreichen kann) und die beworbene Bandbreite (die Bandbreite mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird).

Bei mobilen Internetzugängen sind folgende Angaben notwendig: Die geschätzte maximale Bandbreite und die beworbene Bandbreite. Die Angabe der geschätzten maximalen Bandbreite erfordert eine Schätzung über die maximale Bandbreite an der Vertragsadresse des Kunden, aufgeschlüsselt nach Netztechnologie und wird im Idealfall über eine Netzabdeckungskarte dargestellt. Die Angabe muss als geschätzte Outdoor- und als Indoor-Bandbreite ausgewiesen werden, wobei für die Indoor-Bandbreite mit einem Pauschalabschlag von 20 dBi gerechnet werden darf. Bei Pre-Paid Tarifen ohne Anmeldung ist dem Kunden unmittelbar nach Aktivierung der SIM-Karte ein SMS mit dem Link auf die anonyme Abfragemöglichkeit dieser Bandbreite an einer beliebigen Adresse zu übermitteln. Der Kunde kann dann entscheiden, ob er die Abfrage durchführt oder nicht. Die beworbene Bandbreite ist auch bei Mobilnetzen die Bandbreite mit der in kommerzieller Kommunikation geworben wird.

Sämtliche oben genannten Werte werden Vertragsinhalt und sind dem Kunden daher in einer archivierbaren Form (zum Download, auf Papier, zum Ausdruck) zur Verfügung zu stellen. Bei kontinuierlichen und regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen von diesen Werten können dem Kunden Gewährleistungsansprüche zustehen (siehe folgender Punkt).

- **Angaben über Rechtsbehelfe (Art. 4 Abs. 1 lit. e TSM-VO):**

Zu diesem Mindestinhalt sind Angaben über die Rechtsbehelfe der Gewährleistung nach §§ 922ff ABGB sowie der Hinweis auf das Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 bzw AStG notwendig. Soweit sich der Hinweis auf das Schlichtungsverfahren bereits in AGB oder anderen Vertragsdokumenten befindet, kann darauf verwiesen werden. Die Angaben zur Gewährleistung sollten einfach verständlich sein und die verschiedenen Gewährleistungsbehelfe (Verbesserung, Austausch, Preisminderung und Wandlung) kurz erklären.