

Leistungsbeschreibung TeleTronic ON-Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.04.2017 und ersetzt die bisherige.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung ON-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsprodukte „TeleTronic ON“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über von OpenNet GmbH („OpenNet“) betriebene Glasfaseranschlüsse. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der OpenNet GmbH bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt. Alle TeleTronic-Produkte, welche über OpenNet realisiert werden im Folgenden „TeleTronic ON-Tarife“ bezeichnet.
- 1.3. 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 OpenNet GmbH übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung und Verfügbarkeit

- 2.1. Ein von OpenNet GmbH (<http://www.open-net.at>) 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 OpenNet-Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so wird OpenNet 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 OpenNet unterschiedliche Einmalentgelte für die Inbetriebnahme des OpenNet-Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. In Einzelfällen ist TeleTronic berechtigt, diese Einmalentgelte von OpenNet direkt beim Kunden einzuheben und an OpenNet abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den OpenNet-Anschluss bezogen, sei es TeleTronic oder ein Drittanbieter) wird beim Kunden durch OpenNet oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“, BxHxT 140x215x40mm) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den von OpenNet installierten Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“, BxHxT ca. 140x215x40mm) angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic ON-Tarifes.
- 2.5. Die Aktivierung bzw. Neuherstellung (je nachdem, ob bereits ein OpenNet-Glasfaseranschluss besteht oder nicht) 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 im Falle der Neuherstellung als erfüllt, sofern seitens TeleTronic, OpenNet (oder ein beauftragtes Unternehmen) innerhalb der achtwöchigen Frist beim Kunden anruft, um einen Herstellungstermin zu vereinbaren. Nur im Falle einer schuldhaften Fristüberschreitung seitens TeleTronic kann der Kunde fristlos vom Vertrag zurücktreten.
- 2.6. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von OpenNet und ist im Vertrag zwischen OpenNet 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 ON-Tarife werden mit jeweils 20, 30, 50, 100, 200 und 300 Mbit/s maximaler technischer Bandbreite angeboten. Die angegebene Bandbreite bezieht sich sowohl auf Up-, als auch auf Download (symmetrisch).

Detailangaben zur Bandbreite der TeleTronic-ON-Tarife sind Punkt 5. dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

- 3.2. Für die Internetzugangsleistung ist ein Port (Anschluss) 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. Es wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung eine statische, international gültige IP-Adresse zugewiesen. Die Vergabe weiterer IP-Adressen auf weiteren Ports am NAP ist nicht vorgesehen.
- 3.4. Gegen Aufpreis kann in den ON-Tarifen „ON:business20“, „ON:business100“, „ON:business200“ und „ON:business300“ ein IP-Block (geroutetes Subnetz) bezogen werden. Dazu kann es erforderlich sein, ein von TeleTronic bereitgestelltes Gateway zwischen dem NAP und dem Gerät des Kunden einzubinden. Das Gerät des Kunden ist in diesem Fall für die Verwendung statischer IP-Adressen (kein DHCP) zu konfigurieren. Die notwendigen IP-Adressen und Einstellungen werden dem Kunden im Zuge der Bereitstellung bekanntgegeben werden. Die physikalische Verbindung des Ports des Gateways ist je nach Typ mittels IEEE 802.3u (Fast Ethernet, RJ45) oder IEEE 802.3ab (Gigabit, RJ45) definiert.
- 3.5. 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 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.
- 3.6. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen. Die Konfiguration und Anschluss der Endgeräte (ausgenommen NAP und/oder IP-Block-Gateway) kann kostenpflichtig durch einen Vor-Ort-Service vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4. 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 OpenNet 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 Email an 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 den Tarifen „ON:50“, „ON:100“, „ON:200“, „ON:300“): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): übernächster Arbeitstag. Reparaturzeit: drittfolgender Arbeitstag.
 - 4.5.2. Serviceklasse II (inkludiert in den Tarifen „ON:30Pro“, „ON:50Pro“, „ON:100Pro“): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): übernächster Arbeitstag.

4.5.3. Serviceklasse III (inkludiert in den Tarifen „ON:business20“, „ON:business100“, „ON:business200“, „ON:business300“): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): 4 Stunden innerhalb der TeleTronic Geschäftszeit. Reparaturzeit (spätestens): nächster Arbeitstag.

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 OpenNet GmbH 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 ON-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

ON-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ON:50	50/50 Mbit/s	15/15 Mbit/s	30/30 Mbit/s	50/50 Mbit/s
ON:100	100/100 Mbit/s	30/30 Mbit/s	60/60 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:200	200/200 Mbit/s	60/60 Mbit/s	120/120 Mbit/s	200/200 Mbit/s
ON:300	300/300 Mbit/s	90/90 Mbit/s	180/180 Mbit/s	300/300 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 ON-Tarif für Firmenkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

ON-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ON:30pro	30/30 Mbit/s	9/9 Mbit/s	18/18 Mbit/s	30/30 Mbit/s
ON:50pro	50/50 Mbit/s	15/15 Mbit/s	30/30 Mbit/s	50/50 Mbit/s
ON:100pro	100/100 Mbit/s	30/30 Mbit/s	60/60 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:business20	20/20 Mbit/s	8/8 Mbit/s	16/16 Mbit/s	20/20 Mbit/s
ON:business100	100/100 Mbit/s	40/40 Mbit/s	80/80 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:business200	200/200 Mbit/s	80/80 Mbit/s	160/160 Mbit/s	200/200 Mbit/s
ON:business300	300/300 Mbit/s	120/120 Mbit/s	240/240 Mbit/s	300/300 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 ON-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										
	ON:50	ON:100	ON:200	ON:300	ON:30pro	ON:50pro	ON:100pro	ON:business20	ON:business100	ON:business200	ON:business300
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 konfigurierbarem 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 schuldhaft 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 OpenNet GmbH). 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. Die Zahlung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus.
- 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 ON-Tarifen bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic ist der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. Entgeltbestimmung zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar sind.
- 6.4. Bei Änderungsbestellung auf einen höherwertigen TeleTronic ON-Tarif („Upgrade“) wird kein Entgelt verrechnet. Bei Änderungsbestellung auf einen niederwertigen TeleTronic ON-Tarif („Downgrade“) wird eine einmalige Wechselgebühr lt. Entgeltbestimmungen fällig. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hierdurch unberührt.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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 eine beauftragte wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, die Störung Endgeräte des Kunden betrifft, der Kunde ist 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 (Stundensatz EUR 125,00, Fahrtkosten pauschaliert EUR 90,00) zu ersetzen.
- 6.7. 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.

- 6.8. Durch die Bereitstellung von Geräten (ausgenommen dem NAP), insbesondere Telefonadapter, (WLAN-)Router, Gateways, können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen.
- 6.9. 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) 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: 01.04.2017 (V1.0)