

## INFORMATIONEN ÜBER FESTNETZ- INTERNETZUGANGSDIENSTE

Folgende Informationen werden gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet erteilt. Die Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil unserer Net4You Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 27. Februar 2017 zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGBs zu unseren Produkten.

### 1. Die Qualität unserer Dienstkategorien

Wir bzw. unsere Partner sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch. Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch [https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE\\_802.1p](https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p)), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstkategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

#### 1.1. Hat dies Auswirkungen auf den Datenschutz?

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

### 2. Welche Geschwindigkeiten gelten für unsere Internetprodukte?

Bei unseren Festnetzinternetprodukten haben Sie die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Im Festnetz kommt es dabei auf die verfügbaren Bandbreiten vor Ort an.

Folgende xDSL und SDSL Geschwindigkeiten (downstream/upstream) stehen für unsere Kunden zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Profil	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
xDSL4You xDSL4You Aktion xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion	10240/896 kbit/s	256/64 kbit/s	2048/256 kbit/s	2253/282 kbit/s
xDSL4You xDSL4You Aktion	20480/5120 kbits	10240/896 kbit/s	12820/896 kbit/s	14104/984 kbit/s

xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion				
xDSL4You xDSL4You Aktion xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion	40960/10240 kbit/s	20480/5120 kbit/s	25600/5120 kbit/s	28160/5632 kbit/s
xDSL4You xDSL4You Aktion xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion	81920/15360 kbit/s	40960/10240 kbit/s	51200/10240 kbit/s	56320/11264 kbit/s
xDSL4You xDSL4You Aktion xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion	153600/20480 kbit/s	81920/15360 kbit/s	102400/15360 kbit/s	112640/16896 kbit/s
xDSL4You xDSL4You Aktion xDSL4You noTA xDSL4You noTA Aktion	307200/30720 kbit/s	81920/15360 kbit/s	102400/15360 kbit/s	112640/16896 kbit/s
Glasfaser Villach	30720/6144 kbit/s	16384/3072 kbit/s	25600/3328 kbit/s	28160/3661 kbit/s
Glasfaser Villach	51200/10240 kbit/s	30720/6144 kbit/s	43000/7168 kbit/s	47300/7885 kbit/s
Glasfaser Villach	102400/20480 kbit/s	51200/10240 kbit/s	71680/14336 kbit/s	78848/15770 kbit/s

Net4You informiert, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird. Darüber hinaus stehen für Kunden auch symmetrische Bandbreitenprofile zur Verfügung. Bei diesen Bandbreitenprofilen entsprechen die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Geschwindigkeit der beworbenen Geschwindigkeit.

Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird. Ihr Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

👍 Dienst funktioniert voraussichtlich

Bei Unterschreiten der angeführten Bandbreite funktioniert der Dienst nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.

Dienst (notwendige Bandbreite (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen
Internet surfen	ab ca. 2 Mbit/s 👍
Videostreaming SD	ab ca. 2 Mbit/s 👍
Videostreaming HD	ab ca. 5 Mbit/s 👍
Videostreaming 4k	ab ca. 20 Mbit/s 👍
Voice over IP	ab ca. 0,1 Mbit/s 👍
Online Spiele	ab ca. 5 Mbit/s 👍
Musik Streaming	ab ca. 0,32 Mbit/s 👍

### 3. Welchen Einfluss hat VoIP auf meine Internet-Geschwindigkeit?

Wenn Sie VoIP/IP-Sprachtelefonie von Net4You nutzen, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (downstream/upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

### 4. Was gilt wenn wir diese Erwartungen nicht erfüllen können?

#### 4.1. Rechtsbehelfe

Sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann stehen Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Wir sind dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme ihrer Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

#### 4.2. Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

**Sie können uns jederzeit kontaktieren, wir werden immer bemüht sein das Netz und damit auch Ihr Internet-Erlebnis zu verbessern.**