



# StartNet & EasyNet Business Festnetz.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 10. September 2018

### Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download / Upload	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat inkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr (verrechnet anteilmäßig pro Monat)	Mindest- vertragsdauer
StartNet	10 Mbit/s / 1 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	11,67 € (indexiert)	0 €	24 Monate
EasyNet M	20 Mbit/s / 5 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	19,17 € indexiert	18,33 €	24 Monate
EasyNet L	40 Mbit/s / 10 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	24,17 € indexiert	18,33 €	24 Monate
EasyNet XL	60 Mbit/s / 12 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	28,33 € indexiert	18,33 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

Das Modembereitstellungsentgelt in der Höhe von € 24,17 wird in den EasyNet Tarifen nicht verrechnet.

#### 1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 10.9.2018.
- Es gelten die aktuellen AGB Business für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- StartNet & EasyNet Tarife: 57,50 € Aktivierungsentgelt. Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen. Mindestvertragsdauer 24 Monate.
- Der Vertrag kann erstmals unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.

#### 2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

#### 3. Kombi-Vorteil

Die Grundgebühr pro Monat des StartNet bzw. EasyNet Tarifs bei zwei Handyverträgen ergibt sich durch eine monatliche Rechnungsgutschrift in der Höhe von 11,67 € bzw. die Grundgebühr des StartNet bzw. EasyNet Tarifs bei einem Handyvertrag durch eine Rechnungsgutschrift von 5,83 €. Ausgewählte Sprachtarife ausgenommen. Zum Zeitpunkt der Vertragsanmeldung ist eine abschließende Überprüfung der Kombi-Vorteil Voraussetzungen nicht möglich. Die Aktivierung des Vorteils erfolgt nach Prüfung der Teilnahmevoraussetzungen.

Details: [www.drei.at/businessvorteil](http://www.drei.at/businessvorteil)

#### 4. Bandbreiten

- Bei den oben angegebenen Geschwindigkeiten handelt es sich um die beworbene Geschwindigkeit.

# Anhänge

<b>Annex A Serviceentgelte</b>	<b>exkl. USt. in €</b>
Zusendung einer Papierrechnung (Original)	0 €
Kundenkennwort ändern	2,50 €
Rechnungskopien	2,50 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast <sup>3)</sup>	3,00 € zzgl. Bankspesen
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung	12,50 €
Mahnspesen (pro Mahnung) <sup>3)</sup>	10,00 €
Kontoaufstellung	8,33 €
Wechsel von Bankeinzug auf Zahlung per Zahlschein	8,33 €
Vertragsübertragung <sup>1)</sup>	25,00 €
Aktivierungsentgelt für Neukunden	57,50 €
Modembereitstellungsentgelt	24,17 €
Leitungsherstellungsentgelt	33,25 €
Jährliche Servicepauschale <sup>2)</sup>	18,33 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe bzw. auf einen günstigeren Tarif je Stufe	41,58 €
Möglich ab 6 Monate vor Ende Vertragsbindung	
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit	20,83 € und 24 Monate Bindung
Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung	
Technologiewechselentgelt (Mobilfunk auf Festnetz, Festnetz auf Mobilfunk)	20,83 € und 24 Monate Bindung
Kundenkennwort per Post schicken	2,50 €
Installation durch Techniker (auf Kundenwunsch)	100 €

1) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich.

2) Die Servicepauschale wird anteilmäßig pro Monat verrechnet.

3) Nicht steuerbar

Die Auflistung der Servicegebühren finden Sie auch unter: [www.drei.at/servicegebuehren](http://www.drei.at/servicegebuehren)

# Detaillierte Leistungsbeschreibungen

<b>1.</b>	<b>Anwendungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Leistungen von Drei .....</b>	<b>3</b>
2.1	Anschlusstechnologie .....	3
2.2	Anschluss Herstellung .....	3
2.3	Bandbreiten .....	3
2.4	Anschlussprotokoll .....	5
2.5	IP Adresse .....	6
2.6	Verantwortung WLAN/LAN .....	6
2.7	Modemkonfiguration .....	6
2.8	Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs .....	6
2.9	Produktwechsel .....	6
2.10	Teilnehmerschnittstelle .....	7
2.10.1	Bauliche Voraussetzungen .....	7
2.10.2	Beschreibung der Teilnehmerschnittstelle .....	7
2.10.3	Netzabschlusspunkt .....	7
2.11	Kündigung .....	7
2.12	Netzentstörung .....	8
2.12.1	Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen .....	8
2.12.2	Netzentstörungsfristen .....	8
2.13	Installation .....	9
<b>3.</b>	<b>Endgeräte .....</b>	<b>9</b>
3.1	Technische Beschreibung und Schnittstellen .....	10
<b>4.</b>	<b>Supportumfang .....</b>	<b>10</b>
4.1	Im Supportumfang enthalten .....	10
4.2	Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten .....	10
<b>5.</b>	<b>Kontakt .....</b>	<b>10</b>

## **1. Anwendungsbereich**

Das Drei Service StartNet Business bzw. EasyNet Business gilt für Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG sind.

Bereitgestellt wird ein Internetzugang mit asymmetrischen Bandbreiten. Zum Einsatz kommt das im Kapitel 3 beschriebene Endgerät, dass von Drei auf Mietbasis zur Verfügung gestellt wird.

StartNet Business bzw. EasyNet Business ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Bei der Leitungsherstellung gelten die Bedingungen der Standardangebote der virtuellen Entbündelung oder des Zugangs zur Teilnehmeranschlussleitung der der A1 Telekom Austria AG.

### **Wichtiger Hinweis:**

Das Funktionieren von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte wie z.B. Hardware-Firewalls, Switches, Router, WLAN-Extender, Virens Scanner, Alarmanlagen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräten neben StartNet Business bzw. EasyNet Business beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen.

## **2. Leistungen von Drei**

### **2.1 Anschlusstechnologie**

Mit StartNet Business bzw. EasyNet Business stellt Drei ihren Kunden einen Anschluss an das Transportnetz von Drei her. Dieser Anschluss wird mittels einer entbündelten Kupferleitung oder einer virtuell entbündelten Kupfer- oder Glasfaserleitung der A1 Telekom Austria und den entsprechenden von Drei eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert.

### **2.2 Anschluss Herstellung**

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

### **2.3 Bandbreiten**

Der Internetzugang steht in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Modem):

<b>Bandbreite in Kbit/s</b>	<b>Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>	<b>Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>	<b>Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>
bis zu 10.240/1.024	256	10.240/1.024	7.008/718
bis zu 20.480/5.120	10.240/1.024	20.480/5.120	15.500/2.473
bis zu 40.960/10.240	20.480/5.120	40.960/10.240	30.723/5.632
bis zu 61.440/12.288	40.960/5.120	61.440/12.288	46.080/6.758

**Die Bandbreite in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 5%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. Flatrate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Bei den angeführten **asymmetrischen Bandbreiten** handelt es sich um **Best-Effort Bandbreiten**, das bedeutet maximal mögliche Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die Drei keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

**Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** steht außerhalb von Wartungsfenstern/Störungen mindestens zur Verfügung.

**Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

**Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s entspricht** jener Internetzugangsbandbreite, die normalerweise 95% des Tages zur Verfügung steht.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von Drei angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu.

Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von Drei. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für Drei unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist.

Drei ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn Drei die Verbesserung oder den

Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welchem Umfang typische Internetdienste genützt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „flat rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	10.240	20.480	40.960	61.440
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)	😊	😊	😊	😊

Drei führt bei **StartNet und EasyNet** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

## 2.4 Anschlussprotokoll

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 1661 (PPP, Point-to-Point Protocol)
  - RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit RFC 2684 (Multiprotocol Encapsulation over AAL5) – LLC Encapsulation for Bridged Protocols;
  - RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit VDSL2 Standard (VDSL2 ITU-T G.993.2)
  - RFC 1994 (PPP CHAP, Challenge Handshake Authentication Protocol)
  - RFC 1332 (PPP IPCP, Point-to-Point Protocol IP Control Protocol)

Drei behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

## 2.5 IP Adresse

Drei StartNet Business bzw. EasyNet Business ist in der Basisversion mit einer dynamischen IP Adresse ausgestattet.

Optional wird 1 fixe IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Damit kann StartNet Business bzw. EasyNet Business durch Weiterleitung von spezifischen TCP/UDP Ports (Transfer Control Protocol/User Data Protocol) für den Serverbetrieb genutzt werden. Die fixe IP-Adresse liegt am WAN Interface des ausgelieferten Modems an. LAN seitig werden in diesem Setup ausschließlich private IP-Adressen (RFC 1918) in Verbindung mit Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT) eingerichtet. Hierbei stehen im LAN keine öffentlichen IP Adressen zur Verfügung.

Die Zuteilung der IP-Adresse erfolgt streng nach den Regeln von RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre, zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen und AS-Nummern in Europa, dem Nahen Osten und Zentralasien). Eigene, von RIPE explizit an Endkunden vergebene IP-Adressen (Provider Independent IP-Adressen), können bei einem Anschluss über StartNet Business und EasyNet Business NICHT genutzt werden.

Unverzüglich nach Beendigung des Vertrages unterbricht Drei das Routing der zugewiesenen Adresse.

## 2.6 Verantwortung WLAN/LAN

Eine Erweiterung des Drei StartNet Business bzw. EasyNet Business 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 Drei nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Drei StartNet Business bzw. EasyNet Business WLAN Modems liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt.

## 2.7 Modemkonfiguration

StartNet Business bzw. EasyNet Business werden ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Modem eingerichtet. Bridgebetrieb ist ausgeschlossen. Von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationsänderungen werden nach Aufwand verrechnet.

## 2.8 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs

Drei behält sich zum Schutz der Netzintegrität und anderer Kunden das Recht vor, die Bandbreite von Nutzern nach Warnung zu drosseln sollten diese die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören. Im Falle einer anhaltenden vertragswidrigen Verwendung des Anschlusses ist Drei berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

## 2.9 Produktwechsel

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei StartNet Business bzw. EasyNet Business Produkt zu einem anderen Drei StartNet Business und EasyNet Business wechselt, kann ihm ein Umstellungsentgelt nach den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf [www.Drei.at](http://www.Drei.at) veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Drei einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

## **2.10 Teilnehmerschnittstelle**

### **2.10.1 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 das Drei VDSL/ADSL Modem aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### **2.10.2 Beschreibung der Teilnehmerschnittstelle**

Die Drei Anschalteeinrichtung, welche in Kapitel 3 beschrieben ist, stellt die Teilnehmerschnittstelle für das Drei StartNet Business und EasyNet Business Service dar. Drei sendet dem Kunden auf postalischem Weg folgende Bestandteile der Anschalteeinrichtung für Drei VDSL/ADSL zu:

- Ein VDSL/ADSL Modem oder ein VDSL/ADSL WLAN Modem
- Stromversorgung für das Modem (12-Volt Netzteil)
- Ein RJ-45 Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Ein RJ-11 Kabel

Eine Installationsanleitung wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung per E-Mail zur Verfügung gestellt und steht auch auf [www.drei.at](http://www.drei.at) zum Download zur Verfügung.

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

Die dem Kunden gelieferten Bestandteile der Anschalteeinrichtung sind mit der von der A1 Telekom Austria AG angebrachten DA-1 (TDO mit HLA) laut Installationsanleitung zu verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria AG durch den Kunden übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

### **2.10.3 Netzabschlusspunkt**

Die Teilnehmerschnittstelle bildet den Abschluss des Drei Datennetzes, den sog. Netzabschlusspunkt.

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

## **2.11 Kündigung**

Für StartNet Business und EasyNet Business gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Diese verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf der Mindestvertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Beendet der Kunde den Vertrag während der vereinbarten Vertragsdauer, sind die Grundentgelte bis zum Ende der Vertragsdauer zu leisten. Die Berechnung der Mindestvertragsdauer beginnt ab technischer Realisierung oder Abnahme, falls eine solche vereinbart wurde. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragsdauer.



Das StartNet Business bzw. EasyNet Business Modem bzw. StartNet Business bzw. EasyNet Business WLAN Modem und alle Bestandteile der Anschalteinrichtung sind Eigentum der Drei und müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an das Drei Logistikzentrum retourniert werden:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Festnetz  
A-1005 Wien

Sollte das Modem nicht retourniert werden, verrechnet Drei 120 € pro Modem.

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien

## **2.12 Netzentstörung**

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.10) und damit im Verantwortungsbereich von Drei 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 Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen dem Kunden verrechnet.

Im Störfall muss der Kunde seine Endgeräte an die in Punkt 2.10 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

### **2.12.1 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen**

Die Störungsannahme erfolgt an

Drei BusinessService  
Telefon: 0800 800 882 (kostenlos)  
E-Mail: **business@drei.at**  
Erreichbarkeit täglich 8:00 – 20:00 Uhr

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 Drei Servicetechniker mit dem Kunden.

### **2.12.2 Netzentstörungsfristen**

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei 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 Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfordern oder im Bereich der A1 Telekom Austria AG liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

### **2.13 Installation**

Bei der Selbstinstallation werden durch Drei die nötigen Endgeräte (siehe Kapitel 3) per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

Sofern technisch erforderlich oder vom Kunden gewünscht erfolgt die Installation vor Ort durch einen durch Drei beauftragten Installationspartner. Die Installation vor Ort beinhaltet die Montage einer Teilnehmerschnittstelle. Über die Standardinstallation hinausgehende Arbeiten werden nach Aufwand und nur gegen gesondertes Entgelt durchgeführt.

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Installation vor Ort ist die Zurverfügungstellung des Anschlussstandortes in einem für diese Arbeiten adäquaten Zustand durch den Kunden (z.B.: vorhandene Stromversorgung, LAN Verkabelung, etc.). DHCP-Server werden standardmäßig von Drei (über das CPE) zur Verfügung gestellt. Betreibt der Kunde einen eigenen DHCP-Server, so hat der Kunde sicherzustellen, dass Drei darüber informiert wird um den DHCP Server am CPE zu deaktivieren.

Bei der Installation vor Ort werden eventuell erforderliche Kabel von bis zu 20 Meter zur Verfügung gestellt. Die Verlegung der Kabel. Für die Verlegung der Kabel hat der Kunde zu sorgen (Beauftragung eines Elektrikers). Darüberhinausgehende Kabellängen sind vom Kunden extra zu bestellen.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Teilnehmeranschlussleitung in Verrohrungen oder Kabelkanälen, bzw. die Montage der Teilnehmerschnittstelle „unterputz“ gewünscht, oder ist dies aus anderen, nicht von uns zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind die entsprechenden Leerverrohrungen oder Kabelkanäle bzw. Unterputzdosen bereitzustellen.

Unser Kundendienst oder von uns beauftragte Installationspartner führen zur Verlegung der Leitungen keine Stemmarbeiten, Wand- oder Deckendurchbrüche durch.

### **3. Endgeräte**

Das Endgerät wird über entsprechende Anschlusskabel an die Teilnehmerschnittstelle angeschlossen. 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 Drei-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 Drei einzuholen.

Unter Kundenendgerät ist typischerweise ein PC zu verstehen, der mit einer der in 3.1 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

### 3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen

COMTREND VI3223 mit 10/100 Mbit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet und der Anschalteinrichtung mit WLAN 801.11b/g/n (bis zu 150Mbit/s)

Schnittstelle: IEEE 802.3

Steckertyp: RJ45

oder

Schnittstelle USB 2.0

Steckertyp: B-Type Connector für PC

## 4. Supportumfang

### 4.1 Im Supportumfang enthalten

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO und Modem mit dem Computer bzw. bei StartNet Business bzw. EasyNet Business WLAN Modem die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP- Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellung von gängigen Programmen, die zur Funktionalität des Drei-Services führen
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Drei-Services führen

### 4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- WLAN- und Modemkonfigurationen (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Servern

## 5. Kontakt

Drei BusinessService

Telefon: 0800 800 882 (kostenlos)

E-Mail: **business@drei.at**

Erreichbarkeit täglich 8:00 – 20:00 Uhr

(ausgenommen Feiertage)