

Informationen Internetzugangsdienste

Informationen über Kabelinternetzugangsdienste
gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. a, b, c, d VO (EU) 2015/2120

Diese Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil unserer Aura Internet Dienstleistungsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 26. Juni 2017 zusätzlich vereinbart. Weiters gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB zu unseren Produkten.

1. Qualität unserer Dienstekategorien: Wir führen Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen um die Qualität unserer Netze laufend zu verbessern.

Es ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten.

2. Auswirkungen auf den Datenschutz: Weder auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten, haben die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen Auswirkungen.

3. Informationen über angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen und ihre Auswirkungen auf die Qualität des Internetzugangs

Die AID kann durch einen behördlichen Auftrag oder einer gerichtlichen Anordnung, rechtlich verpflichtet werden Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites sperren. Werden wir dazu verpflichtet eine Website zu sperren, ist diese Website nicht mehr über Ihren Internet-Dienst erreicht werden.

Zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen, setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein, um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen.

Unsere Netzwerkdaten werden in diesen Fällen, nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten, analysiert.

Wenn der Verdacht besteht, dass die Sicherheit und die Integrität unserer Dienste oder unseres Netzes gefährdet sind, wird von uns der schädigende Datenverkehr ausgefiltert.

Durch diese Maßnahme schützen wir unser Netz und auch Ihren Internet-Dienst.

Um eine Netzüberlastung zu vermeiden, werden unsere Netzwerkdaten anonymisiert analysiert.

Auf Basis von statischen Daten wird der Datenverkehr gemessen.

Durch diese Maßnahme wird uns geholfen, drohende Kapazitätsengpässe zu erkennen und entsprechende Netzerweiterungen zu veranlassen.

Die Qualität des Internetzugangs, sowie die Privatsphäre der Nutzer und der Schutz personenbezogener Daten werden durch die Verkehrsmanagementmaßnahmen nicht beeinträchtigt.

4. Geschwindigkeiten unsere Internetprodukte: . Auf unserer Homepage unter www.aidnet.at können Sie unsere Produkte und Internetgeschwindigkeiten sehen.

Sie haben die Möglichkeit bei unseren Kabelinternetprodukten unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Die AID Bandbreiten sind an allen unseren Standorten verfügbar.

Für unsere Privatkunden-Produkte stehen folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (downstream/upstream) 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
Fibernet Light	30/6 Mbit/s	20/3 Mbit	25/4 Mbit	30/6 Mbit/s
Fibernet Standard	55/10 Mbit/s	25/3 Mbit	35/6 Mbit	55/10 Mbit/s
Fibernet Speed	120/15 Mbit/s	50/5 Mbit	80/8 Mbit	120/15 Mbit/s
Fibernet High-Speed	200/30 Mbit/s	80/12 Mbit	150/20 Mbit	200/30 Mbit/s
Fibernet Mega	300/40 Mbit/s	100/15 Mbit	200/25 Mbit	300/40 Mbit/s

Weiters informieren wir Sie darüber, 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.

In welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können, soll Ihnen die folgende Übersicht einen Überblick darüber geben, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird.



= Dienst funktioniert nicht



= Dienst funktioniert voraussichtlich

Der Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend bei Unterschreiten der angeführten Bandbreite.

Dienst (notwendige Bandbreite (Richtwerte))	(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

4. Wenn wir diese Erwartungen nicht erfüllen können gilt:

4.1. Rechtsbehelfe: Es stehen Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu, sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten.

In erster Linie sind wir dabei bemüht mögliche Ursachen für Probleme Ihrer Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (erste Stufe Gewährleistungsbehelfe).

Es kommt zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (zweite Stufe Gewährleistungsbehelfe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist, sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Modem tausch).

4.2 Streitschlichtung: Sie 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) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen, unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte.

Gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind erfolgt das Verfahren vor der Regulierungsbehörde.

Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Sie finden weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien auf der Website der RTR unter www.rtr.at.

Wir werden immer bemüht sein die Qualität, unser Netz und damit auch Ihr Surferlebnis zu verbessern.