

Leistungsbeschreibung DSL-Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab dem 20.01.2020 und ersetzt die bisherige.
- 1.2. Die in dieser Leistungsbeschreibung DSL-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangprodukte der Produktgruppe „TeleTronic DSL-Tarife“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über die DSL-Netzinfrastruktur der A1 Telekom Austria AG („A1“) angebotenen Dienstleistungen. Alle TeleTronic-Produkte in der DSL-Netzinfrastruktur von A1 werden im Folgenden „DSL-Tarif“ bezeichnet.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Bestellformular angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes zur Erfüllung der bestellten Dienstleistung an Partnerunternehmen, insbesondere an A1 übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung

- 2.1. Die technische Verfügbarkeit eines DSL-Anschlusses am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die technische Verfügbarkeit wird spätestens bei Herstellung am Standort des Kunden durch eine Herstellungsmeldung des mit der Montage beauftragten Unternehmens festgestellt.
- 2.2. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und -Ausbaumöglichkeiten von A1 verfügbar.
- 2.3. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des DSL-Anschlusses durch A1 kann der DSL-Tarif nicht in Anspruch genommen werden.
- 2.4. Auf einer von A1 entbündelten Teilnehmeranschlussleitung ist eine Herstellung eines DSL-Tarifs nicht möglich.
- 2.5. Im Zuge der Neuherstellung wird beim Kunden ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) in Form eines DSL-Modems installiert.
- 2.6. Änderungen an der Verkabelung und/oder der Zuleitung zum NAP durch den Kunden sind nicht zulässig.
- 2.7. Der DSL-Anschluss gilt als funktionstüchtig hergestellt, sobald anlässlich der Installation beim Kunden vor Ort der Einstieg auf eine Test-Website mittels eines Testzugangs gelingt.
- 2.8. Die Konfiguration der jeweiligen an den NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des DSL-Tarifs. Die Einstellung der Zugangsdaten auf dem NAP für die Nutzung des Internetzugangs hat durch den Kunden zu erfolgen.
- 2.9. Die Herstellung 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 als erfüllt, sofern seitens TeleTronic (oder ein beauftragtes Unternehmen, insbesondere A1) innerhalb dieser Frist mit dem Kunden in Kontakt tritt, um einen Herstellungstermin zu vereinbaren. Nur im Falle einer schuldhaften Fristüberschreitung seitens TeleTronic kann der Kunde fristlos vom Vertrag zurücktreten.
- 2.10. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von A1.

3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. DSL-Tarife werden mit jeweils klassifiziert nach Datenübertragungskapazität (Bandbreite) angeboten, wobei der bei der angegebenen Bandbreite erste Wert die Download-, der zweite Wert die Uploadgeschwindigkeit

bezeichnet. Das monatliche Datenübertragungsvolumen („Traffic“) ist nicht begrenzt.

- 3.2. Innerhalb der ersten 28 Tage ab Herstellung des Anschlusses wird die tatsächlich technisch maximal mögliche Bandbreite ermittelt. Erst danach kann die tatsächlich am Standort zur Verfügung stehende Datenübertragungskapazität festgestellt werden.
- 3.3. Es wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung eine statische, international gültige IP-Adresse zugewiesen. Die Vergabe weiterer IP-Adressen ist nicht für alle DSL-Tarife vorgesehen und jedenfalls kostenpflichtig.
- 3.4. 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 Emails 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.
- 3.5. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen.

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 der wiederholte, ungewöhnlich hohe Datentransfer oder eine Überlastung einzelner Dienste (zB. Massen-E-Mailversand) die Netzintegrität gefährdet.
- 4.2. Die technische Verfügbarkeit der Internetzugangsleistung richtet sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit, sofern in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes keine anderwärtige Verfügbarkeitsregel definiert wurde. Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1-6 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Serviceeinschränkungen innerhalb dieses Zeitraums gelten nicht als Störung und werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 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 telefonisch über 0043 1 28 10 000 bzw. über die aus Österreich kostenfreie Hotline 0800 809 109, sowie per E-Mail an office@teletronic.at erfolgen, wobei TeleTronic-Geschäftszeiten (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) zu beachten sind.
- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung 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 Produkt bzw. aufpreispflichtig unterschiedliche Servicepakete angeboten:
 - 4.5.1. Servicepaket I (Standard bei allen DSL-Tarifen): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): übernächster Arbeitstag. Reparaturzeit: drittfolgender Arbeitstag.
 - 4.5.2. Servicepaket II (Aufpreis zu Servicepaket I monatlich EUR 12,00 inkl. MwSt. bzw. inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung Pro oder Pro(v): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Fr 7-19 Uhr und Sa 7-12 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): übernächster Arbeitstag.
 - 4.5.3. Servicepaket III (Aufpreis zu Servicepaket II monatlich EUR 12,00 inkl. MwSt.): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: Mo-Sa 7-19 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): 12 Stunden. Reparaturzeit (spätestens): 24 Stunden.

5. Information gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität werden Verkehrsmanagementmaßnahmen durchgeführt, 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 zeitnaher Übertragung (zB. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnaher 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 DSL-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

DSL-Tarif	Beworbene Bandbreite (in kbit/s)	Minimale Geschwindigkeit (in kbit/s)	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit (in kbit/s)	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO (in kbit/s)
Breitband8	8192/768	256/64	2048/256	2253/282
Breitband10	10240/896	256/64	2048/256	2253/282
Breitband12(v)	12320/1024	256/64	2048/256	2253/282
Breitband16	16384/3072	8192/768	12320/896	13552/986
Breitband20, Breitband20(v), DSL:20(v)	20480/5120	10240/896	12820/896	14104/984
Breitband30	30720/6144	16384/3072	25600/3328	28160/3661
Breitband40, Breitband40(v), DSL:40(v)	40960/10240	20480/5120	25600/5120	28160/5632
Breitband80, Breitband80(v), DSL:80(v)	81920/15360	40960/10240	51200/10240	56320/11264
DSL:150(v)	153600/20480	81920/15360	102400/15360	112640/16896
DSL:300(v)	307200/30720	153600/20480	179200/20480	197120/22588

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 DSL-Tarife für Firmenkunden mit asymmetrischer Datenübertragungskapazität stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

DSL-Tarif	Beworbene Bandbreite (in kbit/s)	Minimale Geschwindigkeit (in kbit/s)	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit (in kbit/s)	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO (in kbit/s)
Breitband8Pro	8192/768	256/64	2048/256	2253/282
Breitband16Pro	16384/3072	8192/768	12320/896	13552/986
Breitband20Pro	20480/5120	10240/896	12820/896	14104/984
DSL:20Pro(v)	20480/5120	10240/896	12820/896	14104/984
Breitband40Pro	40960/10240	20480/5120	25600/5120	28160/5632
DSL:40Pro(v)	40960/10240	20480/5120	25600/5120	28160/5632
DSL:80Pro(v)	81920/15360	40960/10240	51200/10240	56320/11264
DSL:150Pro(v)	153600/20480	81920/15360	102400/15360	112640/16896
DSL:300Pro(v)	307200/30720	153600/20480	179200/20480	197120/22588

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. Für TeleTronic DSL-Tarife für Firmenkunden mit symmetrischer Datenübertragungskapazität entspricht die beworbene Bandbreite der minimalen, der normalerweise zur Verfügung stehenden sowie der maximalen Geschwindigkeit im Sinne der VO.
- 5.6. 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 DSL-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										
	Tarife bis 8 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 10 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 12 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 16 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 20 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 30 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 40 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 50 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 80 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 150 Mbit/s ^{*)}	Tarife bis 300 Mbit/s ^{*)}
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)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺

^{*)}... Die Angabe stellt die beworbene Geschwindigkeit für Download dar.

- 5.7. Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch die optional angebotene Voice over IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfigurierter Codec (technischer Standard zur Transkodierung zwischen Sprache und IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite um maximal 0,3/0,3 Mbit/s für Down- und Upload sinken.
- 5.8. 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 A1). 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 von Anschlüssen mit DSL-Tarif bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic sind den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar sind.

- 6.4. Im Zuge einer Neuherstellung oder Umstellung eines bestehenden DSL-Anschlusses von A1 oder einem anderen Anbieter, welcher DSL-Anschlüsse über die DSL-Infrastruktur von A1 bereitstellt, können bei A1 weitere Wechselentgelte anfallen.
- 6.5. Es wird eine jährliche Servicepauschale verrechnet, welche den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen zu entnehmen ist. Die Verrechnung erfolgt jährlich im Voraus (Beginn mit erster Monatsrechnung).
- 6.6. Es wird ein Kündigungsverzicht für die Dauer von 24 Monaten vereinbart. Im Zuge des Kündigungsverzichts erhält der Kunde kostenlos ein WLAN-fähiges Modem.
- 6.7. Bei Zahlungsverzug ist TeleTronic weiters berechtigt, nach ergebnislosem Verstreichen einer schriftlich unter Androhung der Abschaltung gesetzten zweiwöchigen Nachfrist (a) den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen und die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Mindestvertragslaufzeit zu verrechnen bzw. für den Fall, dass keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde oder diese bereits abgelaufen ist, die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Kündigungsfrist bei ordentlicher Kündigung zu verrechnen, oder (b) alle oder einzelne Dienste an den Kunden bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen auszusetzen, ohne dass dadurch eine Minderung der vereinbarten Entgelte bewirkt wird.
- 6.8. Eine Änderungsbestellung (Tarifwechsel) auf einen anderen Tarif ist nur innerhalb von mit (v) im Tarifnamen gekennzeichneten Tarifen und nach technischer Verfügbarkeit am Standort des Anschlusses möglich. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hiedurch unberührt. Änderungsbestellungen innerhalb anderer Tarife sind nicht vorgesehen.
- 6.9. Im Falle einer Störung besteht weiterhin Entgeltpflicht 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, sofern mit dem Kunden keine anderwärtige Vereinbarung getroffen wurde.
- 6.10. Wird TeleTronic zur Behebung einer Störung aufgefordert und ist die Störungsursache vom Kunden zu vertreten, es liegt keine Störung vor, die Störung betrifft Endgeräte des Kunden (zB. PC/Laptop, Router etc.), der Kunde ist zum vereinbarten Termin zur Störungsbehebung nicht vor Ort oder verweigert die Entstörung bzw. den Zutritt zum NAP, so ist TeleTronic berechtigt erbrachte Leistungen und erwachsene Aufwendungen an den Kunden zu verrechnen. Die Verrechnung solcher Aufwendungen kann auch direkt von in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen verrechnet werden.
- 6.11. Die Lieferkostenpauschale je Sendung ist den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen zu entnehmen. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen.
- 6.12. Durch die Bereitstellung von weiteren Geräten (auf Kundenwunsch) können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen. Diese sind den jeweiligen Entgeltbestimmungen zu entnehmen.
- 6.13. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Produktbeschreibung von TeleTronic, der Website <http://teletronic.at> oder der Beauskunftung über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 28 10 000 aus dem Ausland) 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: 20.01.2020 (V4.0)