

# Glasfaser Internet. FIX Data SpeedConnect Austria für Business Kunden.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 31. Jänner 2025

## Monatsentgelte und Leistungen.

<b>Tarif</b>	<b>Bandbreiten</b> Download max./ Upload max.	<b>Datenvolumen</b> Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	<b>Grundgebühr</b> pro Monat exkl. USt.	<b>Servicepauschale</b> pro Jahr	<b>Mindest- vertragsdauer</b>
FIX Data SpeedConnect Austria 150	150 Mbit/s / 50 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	30,75 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data SpeedConnect Austria 300	300 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	33,25 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data SpeedConnect Austria 600	600 Mbit/s / 200 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	45,75 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data SpeedConnect Austria 1000	1 Gbit/s / 300 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	66,58 € indexiert	0 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

### 1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung mit einem Firmenbuchnachweis oder einer Gewerbeberechtigung.
- Es gelten die AGB inkl. Wertsicherung/Indexierung, die bei den Verkaufsstellen von Drei aufliegen, dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt werden und im Internet auf [www.drei.at/agb](http://www.drei.at/agb) eingesehen werden können.
- FIX Data Speed Connect Austria Glasfaser Internet Tarife: 0 € statt 8,25 € (exkl. USt.) Aktivierungsentgelt.
- 60,00 € (exkl. USt.) Einmalentgelt für Netzinbetriebnahme wird von Drei in Rechnung gestellt und an den Ausbaupartner weitergegeben. Anschlusskosten verrechnet der Ausbaupartner direkt.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate. Diese beginnt mit Leitungsherstellung (mit Leitungsherstellung beginnt auch die monatliche Verrechnung).
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Bei Vertragsverlängerungen steht die Option „Drei Treuebonus“ nicht zur Verfügung.
- Tarife werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf [www.drei.at](http://www.drei.at) bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit dem Unlimited Mix [www.drei.at/unlimitedmix](http://www.drei.at/unlimitedmix)

### 2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

### 3. Bandbreiten

- Bei den oben angegebenen Geschwindigkeiten handelt es sich um die beworbene Geschwindigkeit.
- Die Möglichkeit im Festnetz Netz zu surfen und die dabei erreichte Geschwindigkeit hängt von Faktoren wie Nutzungsdichte, baulichen, geographischen Gegebenheiten, netzseitiger Verfügbarkeit bzw. vom verwendeten Gerät ab.

# Anhänge

## Annex A Servicegebühren

Servicekosten	Preise exkl. USt. in €	Preise inkl. USt. in €
<u>Aktivierung / Herstellung</u>		
Aktivierungsentgelt für Neukunden	8,25 €	9,90 €
<u>Rechnung</u>		
Rechnungskopien	4,17 €	5 €
Duplikat Einzelgesprächsnachweis	4,17 €	5 €
Nachdruck Garantiebeleg / Servicerechnung	4,17 €	5 €
Kontoaufstellung/Kontoübersicht	8,33 €	10 €
Mahnspesen je nach Höhe der Forderung (pro Mahnung) (für Näheres s. Punkt 13 AGB Business)	max. 8,33 €	max. 10 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung je nach Höhe der Forderung (für Näheres s. Punkt 10.8 AGB Business)	max. 12,50 €	max. 15 €
Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM-Karten- oder Teilnehmernummernsperrung wegen Zahlungsverzug	25 €	30 €
Rückerstattung Wertkarten-Restguthaben	12,50 €	15 €
<u>Rufnummer</u>		
Wunschrufnummer Standard (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	1.250 €	1.500 €
<u>Tarifwechsel / Vertragsverlängerung</u>		
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf SIM-Tarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von SIM-Tarif auf Vertragstarif oder auf einen anderen SIM-Tarif. Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragsbindung	20,83 €	25 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif, je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.	41,58 €	49,90 €
Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus <sup>5)</sup>	16,58 €	19,90 €
<u>SIM- Karte</u>		
SIM-Tausch bei Verlust, Beschädigung, ...	8,33 €	10 €
Ersatz der SIM-Karte bei Diebstahl	8,33 €	10 €
Austausch der SIM-Karte, z.B. bei Wechsel auf eSIM, Nano- oder Micro-SIM	8,33 €	10 €
SIM-Karten Aktualisierung	8,33 €	10 €

Sperren (und Entsperren) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung <sup>3)</sup>	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperren</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperren wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) <sup>4)</sup>	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperren Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) <sup>2)</sup>	50,00 €	60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone	5,50 €	6,60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets	5,50 €	6,60 €
Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code – beim Drei Service-Team und in unseren Drei Shops österreichweit	4,17 €	5 €
Modemtausch auf Kundenwunsch (bei Mietgerät / Leihgerät)	41,67 €	50 €
Kaution bei Mietgerät / Leihgerät	41,67 €	50 €
<u>Festnetz Internet</u>		
Festnetz: Erstmalige Leitungsherstellung	99,17 €	119 €
Festnetz: Terminverschiebungsgebühr / Terminversäumnis durch Kunden bei Technikereinsatz <sup>6)</sup>	45,83 €	55 €

<sup>1)</sup> Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.

<sup>2)</sup> Auch bei Aufheben der Netzsperrung (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperrung ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.

<sup>3)</sup> Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.

<sup>4)</sup> Die Einrichtung einer Sperre für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.

<sup>5)</sup> Wenn Sie sich für ein Treuebonus-Handy (oder Router) entscheiden, fallen neben dem Gerätepreis auch Kosten für die Geräteaktivierung in Höhe von 19,90 Euro (inkl. USt.) an. Dieses wird einmalig auf der nächsten Rechnung eingehoben. Handys und Router, die wir bei Drei anbieten, werden vorab in einem Testlabor geprüft und für die Nutzung im Drei Netz optimiert. Zusätzlich werden diese Geräte in Folge mit passenden Updates versorgt. Ebenfalls enthalten ist der einmalige SIM-Kartentausch im Zuge der Vertragsverlängerung.

<sup>6)</sup> Umfasst Terminverschiebungen durch den Kunden kürzer als zwei Arbeitstage vor dem Herstellungstermin sowie Terminversäumnis des Herstellungstermins vom Kunden bzw. aufgrund falscher Adressangabe durch den Kunden.

Bei Tarifwechsel oder Vertragsverlängerung gelten die zum Zeitpunkt des Tarifwechsels/der Vertragsverlängerung gültigen Serviceentgelte.

# Detaillierte Leistungsbeschreibungen

<b>1. Anwendungsbereich .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Leistungen von Drei.....</b>	<b>6</b>
2.1 Anschluss Herstellung.....	6
2.2 Servicebestandteil FTTH.....	8
2.3 IP Adressen.....	9
2.4 Verantwortung WLAN/LAN .....	9
2.5 Router Konfiguration .....	9
2.6 Netzentstörung .....	9
2.7 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei FIX Data Glasfaser.....	10
<b>3. Geräte .....</b>	<b>11</b>
3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für FTTH Geräte.....	12
<b>4. Supportumfang.....</b>	<b>12</b>
4.1 Im Supportumfang enthalten .....	12
4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten.....	12
<b>5. Kontakt .....</b>	<b>12</b>

## 1. Anwendungsbereich

Das Drei Service FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser für Business Kunden gilt für Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG sind.

Das Drei Service FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser entspricht dem Wholesale Vorleistungsprodukt der Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH, realisiert über Glasfaser bis in den Wohnbereich (FTTH).

Bei FTTH handelt es sich um einen Glasfaseranschluss, der bis in den Wohnbereich hineinreicht und daher auf keine Kupferleitung angewiesen ist. Die durch Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH zur Verfügung gestellte Optical Network Termination (ONT) verbleibt im Eigentum der Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH.

FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich.

### **Wichtiger Hinweis:**

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser von Drei nicht betrieben werden:

- ISDN-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen
- Einwahl mit einem Router (analog wie ISDN)

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräten neben FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser von Drei beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte mit FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser von Drei funktionieren:

- Alarmanlagen
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen
- Frankiermaschinen
- Generell sind Geräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.

## 2. Leistungen von Drei

### 2.1 Anschluss Herstellung

Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services sind vom Kunden beim abgebenden Provider zu kündigen.

#### 2.1.1 Bandbreite

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

Asymmetrische Bandbreitenprofile, Datentransfervolumen: **Flat Rate**

Bandbreite in Kbit/s	Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s	Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s	Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s
bis zu 153.600/51.200	115.200/38.400	153.600/51.200	138.240/46.080
bis zu 307.200/102.400	230.400/76.800	307.200/102.400	276.480/92.160
bis zu 614.400/204.800	460.800/153.600	614.400/204.800	552.960/184.320
bis zu 1.024.000/307.200	768.000/230.400	1.024.000/307.200	921.600/276.480

**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 Dienstqualitätsparametern 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 genutzt 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)	153.600	307.200	614.400	1.024.000
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 FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

## **2.2 Servicebestandteil FTTH**

### **2.2.1 Physikalische Schnittstelle**

Die physikalische Schnittstelle des Festnetz Routers besteht aus dem Interfacetyp 10/100/1000 Base-T mit R-J45 Buchse.

### **2.2.2 Anschlussprotokoll**

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit FTTH (Fiber to the Home) über GPON ITU-T G.984 sowie XGS-PON ITU-T G.9807.1

Drei behält sich vor, die Enkapsulierung festzulegen.

### **2.2.3 Kündigung eines bestehenden Internet Services**

Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services sind vom Kunden beim abgebenden Provider zu kündigen.

### **2.2.4 Teilnehmerschnittstelle**

Die Teilnehmerschnittstelle bildet die Glasfasersteckdose (ONT) der Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH. Nach Herstellung der Glasfaser Leitung ist sicherzustellen, dass der Festnetz-Router mit der Teilnehmerschnittstelle verbunden ist. Die Verkabelung zum Festnetz-Router ist zu diesem Zweck mit der angebrachten ONT laut Installationsanleitung zu verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der ONT der Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH durch den Kunden übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

### **2.2.5 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 Festnetz Router aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### **2.2.6 Netzabschlusspunkt**

Die RJ-45 Buchse am Festnetz-Router ist der Netzabschlusspunkt des Drei Datennetzes, an dem die Dienstleistungen von Drei für den Kunden enden. Drei bietet Support für alle Netzeinrichtungen bis zu dieser Buchse, einschließlich der Leitung, der Glasfasersteckdose (ONT) und des bereitgestellten Routers. Alle Geräte des Kunden, die Innenraumverkabelung und andere Einrichtungen hinter dem Festnetz-Router, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden (siehe auch Punkt 3 "Geräte").



## 2.3 IP-Adresse

Drei FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser ist in der Basisversion mit einer dynamischen IP-Adresse ausgestattet.

Optional wird 1 statische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Damit kann Drei FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser 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 Routers 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 Drei FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser NICHT genutzt werden.

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

## 2.4 Verantwortung WLAN/LAN

Eine Erweiterung des Drei FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser Internetanschlusses durch drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funk-Router 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 FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser Routers liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt.

## 2.5 Router Konfiguration

FIX Data Speed Connect Austria für Business Kunden wird ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Router eingerichtet. Die Konfiguration und die Servicierung eines Bridge-Setups oder andere von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationen werden von Drei nicht geleistet.

## 2.6 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.2.6) 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 von Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden dem Kunden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Stundensätzen der Speed Connect Netzwerkerrichtungs GmbH weiterverrechnet. Der Stundensatz eines unserer Vorort-Technikers beträgt EUR 96 (inkl. USt.).

### 2.6.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

Im Störfall muss der Kunde seine Geräte an die in Punkt 2.2.6 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen. Hierbei hält der Kunde seine Geräte betriebsbereit und bleibt für Rückfragen von Technikern erreichbar, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

### 2.6.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

Die Störungsannahme erfolgt telefonisch über das **Drei Technik-Team**.

Die Telefonnummer und Servicezeiten entnehmen Sie  
<https://www.drei.at/de/info/kontakt-und-hotlines/>

### 2.6.3 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 innerhalb von drei Werktagen ab Eingang der Störungsmeldung behoben. Bei einem notwendigen Austausch des ONT (Optical Network Terminal) wird dieser von Speed Connect Netzwerkserrichtungs GmbH veranlasst.

Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfordern oder im Bereich der Speed Connect Netzwerkserrichtungs GmbH liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

## 2.7 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser Internet

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.

### 2.7.1 Tarifwechsel

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei Glasfaser Internet Produkt zu einem anderen Drei Glasfaser Internet Produkt wechselt, kann ihm ein Umstellungsentgelt (Tarifwechsel oder Technologiewechselgebühr) nach den gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die 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.

### 2.7.2 Vertragslaufzeit und Rücktrittsrecht

**Drei nimmt die Bestellung des Kunden (sofern dieser nicht vorab über eine begründete Ablehnung informiert wurde) mittels eines Informationsschreibens über die positive Ausbauentscheidung an (zB per Email), wodurch der Vertrag zustande kommt. Sofern der Kunde Verbraucher ist, hat er ab diesem Zeitpunkt Gelegenheit zu einem Widerruf gemäß den Regelungen des FAGG (wenn der Nutzungsvertrag im Fernabsatz oder ausserhalb der**

**Geschäftsräume der Drei geschlossen wurde), worüber er in diesem Schreiben ausdrücklich informiert wird.**

Für FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung, mit dem auch die Verrechnung der monatlichen Entgelte beginnt. Dies bedeutet, dass der Kunde für die Dauer der vereinbarten Mindestvertragsdauer auf eine ordentliche Kündigung verzichtet.

Kommt es im Rahmen der Gewährleistungsverpflichtung von Drei zu einem Gerätetausch, sind alle Gerätebestandteile an Drei zurück zu geben.

Eine Rücksendung erfolgt an die unten stehende Adresse:

**Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Logistik  
A-1005 Wien**

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

**Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien**

Bei Vorliegen einer Bandbreiten Option wird bei Kündigung des Basisprodukts auch automatisch die Bandbreiten Option mitgekündigt und die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte des Basisprodukts sowie der Option nachverrechnet.

### **3. Geräte**

Zur Herstellung des FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser Services wird dem Kunden entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von ihm erworbene Routerpaket mit dem Router und allen für die Inbetriebnahme von FIX Data SpeedConnect Austria Glasfaser Internet notwendigen Komponenten übergeben:

Grundsätzlich ist ein bei Drei in Verbindung mit unseren Tarifen erworbener Router im Hinblick auf Einstellungen und Konfiguration für das Netz von Drei eingeschränkt.

Drei speichert die Router-Einstellungen am Auto-Configuration-Server (ACS) und ist berechtigt zur Gewährleistung der Funktionstätigkeit des Internet-Services und zur Sicherung der Netzintegrität gegebenenfalls notwendige Einstellungen vorzunehmen und vom Kunden vorgenommene Einstellungen zu überschreiben.

Der Kunde schließt seine Geräte (Computer, Laptop, Tablet) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Festnetz-Routers an. Alle Geräte sind in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Geräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Geräte an den Router 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.

Sie haben die Möglichkeit für Ihren Festnetz-Anschluss ein eigenes Modem zu verwenden.  
Kontaktieren Sie uns zu diesem Thema bitte unter 0660 30 30 40.

### **3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für FTTH Geräte**

Der Router wird zur Verfügung gestellt.

Schnittstelle: IEEE 802.3

Steckertyp: RJ45

## **4. Supportumfang**

### **4.1 Im Supportumfang enthalten**

- Unterstützung bei der Verkabelung von Router mit der Glasfasersteckdose (ONT) und Router mit dem Computer bzw. die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers).
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser.
- Unterstützung bei der Einrichtung der Drei E-Mail-Adresse.
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten (Webmail).
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver).
- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virens Scanner, 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 Routerkonfigurationen (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 Server

## **5. Kontakt**

Die Telefonnummer und Servicezeiten entnehmen Sie

<https://www.drei.at/de/info/kontakt-und-hotlines/>