



# Festnetz-Technologie. Home Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 29. Oktober 2025

## Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download / Upload	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat inkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
Home 50	50 Mbit/s / 15 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	25,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Home 100	100 Mbit/s / 20 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	29,90 € Indexiert	0€	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

### 1. Allgemeines

- Tarif gültig bei Neuanmeldung ab 29. Oktober 2025.
- Es gelten die AGB inkl. Wertsicherung/Indexierung, die bei den Verkaufsstellen von Drei aufliegen, Ihnen auf Wunsch zugesandt werden und im Internet auf [www.drei.at/agb](http://www.drei.at/agb) eingesehen werden können.
- 9,90 € Aktivierungsentgelt, entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate. Diese beginnt mit Leitungsherstellung (und damit dem Zeitpunkt der monatlichen 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. Boost!

Wenn Sie zustimmen, wird im Rahmen von **Boost!** automatisch geprüft, wie gut Ihr Empfang ist, welche Technologie Sie verwenden und ob es z. B. bei der Netzverbindung, der Latenz oder erst bei Zellenüberlastung zu Problemen kommt. Dazu werden nach entsprechender Zustimmung **Verkehrsdaten** wie Ihre Nutzung (z. B. Zeitpunkt und Dauer der Internetnutzung, Leitungswerte), **Standortdaten** (z. B. Cell-ID, Adresse der Endeinrichtung) sowie **Stammdaten** (z. B. Kundennummer, Tarifinfos) verarbeitet. Erkennen wir im Rahmen der Analyse, dass eine Optimierung möglich ist, werden konkrete Maßnahmen vorgeschlagen oder wenn möglich im Hintergrund optimiert. Die Daten werden nur für diesen Zweck verwendet und maximal 6 Monate gespeichert. Danach werden sie anonymisiert. Eine darüberhinausgehende Speicherung erfolgt nicht. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis Ihrer Einwilligung (Grundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 165 Abs. 2 TKG 2021). Sie können Ihre Zustimmung jederzeit widerrufen – danach wird das Paket Boost! beendet. Mehr zur Datenverarbeitung erfahren Sie in der Datenschutzerklärung.

### 3. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

### 4. Bandbreiten

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

## 1. Anwendungsbereich

Die Drei Service Home Festnetz-Technologie entspricht der Serviceleistung ADSL/VDSL, realisiert über den analogen Einzelanschluss.

Der analoge Einzelanschluss wird mittels einer 2 Draht a/b entbündelten Kupferleitung der A1 Telekom Austria AG und den entsprechenden von Drei eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert, welche eine Nutzung der Kupferleitung für hochbitratige Internetservices im Hochleistungsnetzwerk der Drei ermöglichen.

Home Festnetz-Technologie ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Bei Herstellung der virtuellen Leitung gelten die Bedingungen des Standardangebots der virtuellen Entbündelung der A1 Telekom Austria AG. Home Festnetz-Technologie ist als Privatkund:innenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

### Wichtiger Hinweis:

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit Home 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 Home von Drei beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt in Ihrem Verantwortungsbereich, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte mit Home 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

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. Sie können das Service Home Festnetz-Technologie nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Drei als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist.

#### 2.1.1 Leitungsübernahme und Kündigung bei einem anderen Betreiber

Wenn Sie aktuell eine bestehende Leitung auf A1 Infrastruktur haben, und zwar unabhängig davon, von welchem Anbieter Sie zu Drei wechseln und welche Technologie Sie dabei aktuell nutzen, kann diese Leitung zur Realisierung Ihres Drei Services zu Drei übernommen werden. Die Kündigung an Ihren aktuellen Anbieter erfolgt im Zuge dessen automatisch durch Drei.

Wenn Sie aktuell eine bestehende Leitung über eine andere Infrastruktur haben, dann ist diese Leitung zeitgerecht durch Sie bei Ihrem Anbieter zu kündigen.

## 2.2 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 51.200/15.360	33.792/5.120	51.200/15.360	34.816/9.216
bis zu 102.400/20.480	56.320/10.240	102.400/20.480	69.632/12.288

**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 bei Ihnen ab, auf die Drei keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen von Ihrem Anschluss 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 Ihnen Gewährleistungsansprüche zu.

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

Drei ist verpflichtet, Ihrem Anspruch in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, haben Sie 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 Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie Ihnen 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)	51.200	102.400
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 Home Festnetz-Technologie keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

### 2.3 Physikalische Schnittstelle und Anschlussprotokoll.

Die physikalische Schnittstelle des Routers besteht aus dem Interfacetyp 10/100/1000 Base-T mit RJ45 Buchse.

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- 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)

Drei behält sich vor, die Enkapsulierung festzulegen.

### 2.4 Verantwortung WLAN/LAN.

Eine Erweiterung des Drei Home 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 in Ihrem Verantwortungsbereich und wird von Drei nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Drei Home Routers liegt ebenfalls in Ihrem Verantwortungsbereich und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Drei gelieferten Originalhardware herzustellen, um eine effiziente Entörung zu ermöglichen.

## 2.5 Router Konfiguration.

Home 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 Teilnehmerschnittstelle

Die Teilnehmerschnittstelle bildet die Telefonsteckdose (DA-1, TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria AG. Nach Herstellung der virtuell entbündelten Leitung ist sicherzustellen, dass der Festnetz-Router mit der Teilnehmerschnittstelle verbunden ist. Das Y-Verbindungskabel ist zu diesem Zweck mit der angebrachten Telefonsteckdose (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 Sie übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

### 2.6.1 Bauliche Voraussetzungen

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch Sie zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für Router aufweist. Von Ihnen ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### 2.6.2 Netzabschlusspunkt

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Dienstleistungen von Drei gegenüber Ihnen fest. Für alle Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle, die Teilnehmerschnittstelle selbst und der Router leistet Drei technischen Support. Alle Geräte, Innenraumverkabelung, zusätzliche TDOs sowie sonstigen Einrichtungen, die sich hinter dem Router befinden, liegen in Ihrem Verantwortungsbereich (siehe auch Punkt 3 „Geräte“).

Die RJ-45 Buchse auf der Rückseite des Routers bildet den Abschluss des Drei Datennetzes, den sogenannten Netzabschlusspunkt. Nach erfolgreichem Anschluss des Routers an der Teilnehmerschnittstelle gilt der Internet-Anschluss als hergestellt.

## 2.7 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (die Teilnehmerschnittstelle, siehe Punkt 2.6) und damit im Verantwortungsbereich von Drei liegen.

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz bei Ihnen 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 Ihnen die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen (je nach technischem Aufwand zwischen 56 bis 82 EUR) verrechnet.

Im Störfall muss Sie Ihre Geräte an die in Punkt 2.6 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

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

Die Störungsannahme erfolgt an

**Drei Technik-Team:** 0660 30 30 40

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 Ihnen.

## **2.7.2 Netzentstörungsfristen**

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Drei Kund:innendienstes bei Ihnen 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 Kund:innendienstes bei Ihnen 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.

## **2.8 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei Home Internet**

Der Betrieb eines Servers ist möglich. Es kann jedoch zu Einschränkungen kommen, da die Zuweisung von IP-Adressen im Standardangebot dynamisch erfolgt, eine asymmetrische Bandbreite vorliegt und fallweise Disconnects nicht ausgeschlossen sind. Fixe IP-Adressen sind gegen Aufpreis möglich. Für den Serverbetrieb wird kein Support von Drei geleistet.

Drei behält sich zum Schutz der Netzintegrität und anderer Kund:innen 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.

### **2.8.1 Produktwechsel**

Im Falle, dass Sie von einem Drei Home Internet Produkt zu einem anderen Drei Internet Produkt wechseln, kann Ihnen ein Umstellungsentgelt 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.

### **2.8.2 Vertragslaufzeit und Rücktrittsrecht**

Für Home 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 Sie für die Dauer der vereinbarten Mindestvertragsdauer auf eine ordentliche Kündigung verzichten.

#### **2.8.2.1 Geld-zurück-Garantie**

Mit der Geld-zurück-Garantie wird Ihnen die Möglichkeit eingeräumt, unabhängig vom Fernabsatzgesetz vom Vertrag zurückzutreten. Eine Auflösung des Vertragsverhältnisses erfolgt nur Zug um Zug gegen Rückgabe des Routers und alle Bestandteile des Routers inkl. Zubehör und zusätzlicher Hardware innerhalb von 14 Kalendertagen ab Kaufdatum. Router und Hardware samt Verpackung muss sich in einem wiederverkaufsfähigen Zustand befinden. Wird der Router und die zusätzliche Hardware nicht nach fristgerechter Setzung einer Nachfrist an uns zurückgesendet, behalten wir uns vor, Ihnen die Kosten für die Geräte zu verrechnen. Die Geld-zurück-Garantie kann im Rahmen ausgewählter Aktionen länger als angegeben gültig sein.

Ist die Herstellung eines Anschlusses nicht möglich, können Sie vom Vertrag zurücktreten und eine andere Internettechnologie erwerben.

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

Eine Rücksendung erfolgt an die untenstehende 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 Drei Home Services wird Ihnen entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von ihm erworbene Routerpaket mit dem Router und allen für die Inbetriebnahme von Home 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 von Ihnen vorgenommene Einstellungen zu überschreiben.

Sie schließen Ihre Geräte (Computer, Laptop, Tablet) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Routers an. Alle Geräte sind in Ihrer Verfügungsgewalt und in Ihrem Verantwortungsbereich. Sie sind auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Geräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist.

Es dürfen nur solche Geräte an den Router angeschlossen werden, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall haben Sie das diesbezügliche Einverständnis von Drei einzuholen.

Sie haben die Möglichkeit für Ihren Internet-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 ADSL/VDSL2 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 TDO 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, Datenvolumenabfrage, Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP- Server)
- 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**

Drei Technik-Team  
0660 30 30 40



# 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>		
Zusendung einer Papierrechnung (Original)	0,00 €	0,00 €
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 25.3 AGB)	max. 8,33 €	max. 10 €
Wechsel von Bankeinzug/Kreditkartenzahlung auf Zahlung per Zahlschein	0,00 €	0,00 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung je nach Höhe der Forderung (für Näheres s. Punkt 22.5.1 AGB)	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>		
Erstellung der Rufnummernübertragung (Nummernübertragungsverordnung)	0,00 €	0,00 €
Entgelt für Rufnummernübertragung	0,00 €	0,00 €
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 €

- 1) Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.
- 2) Auch bei Aufheben der Netzsperr (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperr ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.
- 3) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.
- 4) Die Einrichtung einer Sperre für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.
- 5) 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.
- 6) 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.