

Leistungsbeschreibung

wörglWEB.INTERNET

Sofern in dieser Leistungsbeschreibung keine produktspezifischen Bestimmungen enthalten sind, gelten die »**Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Fachbereich wörglWEB**«, insbesondere die dort enthaltene Leistungsbeschreibung, als vereinbart.

1. Beschreibung

Unsere Internet-Zugangsprodukte werden über Glasfaser-Technologie und andere Leitungsgebundene Medien realisiert. Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Stadtwerke Wörgl GmbH (kurz STWW) sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben. Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Verbraucher und sind im Versorgungsgebiet der STWW vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der STWW überlassen.

Die Internet-Zugangsprodukte umfassen grundsätzlich:

- » Anbindung an das Internet
- » Bereitstellung einer entbündelten Leitung oder
- » Bereitstellung eines Ethernets fähigen Infrastruktur oder
- » Bereitstellung einer Glasfaserleitung (je nach technischer Verfügbarkeit)

Während der Vertragsdauer kann auch die Bereitstellung eines Modems vom Leistungsumfang umfasst sein.

Produktvoraussetzungen:

- » Bestehende Anschlussleitung der der A1 Telekom Austria AG (Kupfer)
- » Bestehende oder herzustellende Leerrohrverbindung inkl. Gebäudeeintrittspunkt auf privatem Grundstück vom vorgegebenen Anschlusspunkt STWW (Straße, Verteiler, ...) sowie eine bestehende Inhouse Datenverkabelung zum gewünschten Übergabepunkt des Kunden (Glasfaser).
- » Bestehende Gasfaserverkabelung im Netz der STWW oder angebunden AON-Netz

Am Aufstellungsort müssen folgende Umgebungskonditionen herrschen:

- » 230V AC-Stromanschluss
- » Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C
- » relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5 % und 80 % (nicht kondensierend)
- » ausreichende Luftzirkulation
- » Manipulationen am STWW bereitgestellten Equipment

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Die Kosten für allenfalls notwendigen Schutzmaßnahmen innerhalb der Elektroinstallation des Kunden hat dieser zu tragen. (Überspannungsschutz, Frequenzfilterung)

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.

Ein Zutritt für die STWW bzw. deren beauftragte dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der Kunde nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann die STWW, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen, von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall STWW alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

2. Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischem Equipment, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen und nationalen Verbindungen von STWW sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Kunde gewählt hat:

- » Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung
- » Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen von der STWW sowie der damit verbundenen Konfiguration
- » Telefonische Beauskunftung bei Fragen (»Supporthotline«)
- » ggf. Endgerät (Modem)
- » Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen (»SLA Privat und Business«)
- » E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail-Spam- und Virenschutz
- » Mobiles Breitband

Der genaue, tarifabhängige Leistungsumfang für die Internetprodukte Privat und Business finden Sie in der »wörglWEB Leistungsbeschreibung Internet Produkte« zu finden in dem Downloadbereich der wörglWEB Webseite (stww.at).

Die jährliche Internetservicepauschale unterliegen einer automatischen Index Anpassung. Die Dienstsperre beträgt € 30,00.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von der STWW angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu, sofern die Abweichung von der STWW zu verantworten ist oder verursacht wurde.

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

Bei Produkten auf Basis eines »unbegrenzten Transfervolumens« gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich die STWW das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Bei Bedarf wird dem Kunden auf Anfrage kostenlos, eine dynamische öffentliche IPv4 Adresse zur Verfügung gestellt.

2.1 Viren- und Spamfilter

Ein- und ausgehende E-Mails werden über den zentralen Viren- und Spamschutz der STWW geprüft. E-Mail-Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch als Spam markiert und zugestellt, oder beim Erreichen gewisser Grenzwerte abgewiesen. E-Mails mit Virenbefall werden automatisch abgewiesen.

Die STWW behält sich das Recht vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z.B.: neuer Virustyp, Spam-Welle etc.) – die bestehenden Einstellungen global zu verändern, um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100 %) vor Virenbefall und | oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt die STWW – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

2.2 Zusatzprodukt Telefonie

Bei Bündelprodukten mit Telefonie sind die STWW nicht Vertragspartner des Telefonanschlusses.

Hier gelten die AGB'S, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbeschreibungen des jeweiligen Telefonie Anbieters des Kunden.

2.3 Einschränkungen

Betrieb ist grundsätzlich nur mit dem von der STWW bereitgestelltem Modem erlaubt und vorgesehen. Auf Wunsch kann der Anschluss mit einem eigenen Endgerät betrieben werden. Einschränkungen oder Störungen der Dienstqualität und Dienstverfügbarkeit, insbesondere Übertragungsqualität und Leitungsgeschwindigkeit, welche nachweislich vom Endgerät des Kunden oder der kundenseitigen Installation verursacht werden, schließen Entschädigungen, Erstattungen oder Entgeltreduzierungen seitens der Stadtwerke Wörgl GmbH aus. Diesbezüglich wird insbesondere auf die Punkte 3.3 bis 3.5 sowie Punkt 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

2.4 Herstellung

LWL-Neuanschluss (STWW-Glasfaseranschluss)

- » Nach durchgeführter technischer Prüfung und Vor-Ort-Besichtigung folgt die Angebotslegung
- » Nach Bestellung des Kunden bestätigt die STWW diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten. (Grabungsarbeiten, Spleißarbeiten etc.)
- » Der Kunde erhält von den STWW ein bereits vorkonfiguriertes Modem, welches sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung ins Netz der STWW verbindet.
- » Die voraussichtliche Herstellungsdauer variiert je nach Anschlusstyp und beträgt in der Regel zwischen einer und acht Arbeitswochen.

Bei bestehenden LWL-Glasfaseranschluss oder entbündelten Leitung erfolgt:

- » Technische Prüfung und falls notwendig vor Ort Besichtigung
- » Nach Bestellung des Kunden bestätigt die STWW diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten.
- » Der Kunde erhält von den STWW ein bereits vorkonfiguriertes Modem, welches sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung ins Netz der STWW verbindet.
- » Die voraussichtliche Herstellungsdauer variiert je nach Anschlusstyp und beträgt in der Regel zwischen einer und vier Arbeitswochen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die in Haus-Leitung oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von der STWW zu verlegen.

Die Übergabeschnittstelle des Modems, ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle, 10 | 100 | 1000Mbit | s ausgelegt.

2.5 Inbetriebnahme

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen Servicetechniker der STWW oder nach Absprache durch den Kunden (Selbstinstallation). Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht der telefonische Helpdesk während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens der STWW handelt, behält es sich die STWW vor den Mehraufwand an den Kunden laut »wörglWEB Entgeltbestimmungen Internet« zu verrechnen. Sollte ein Technikereinsatz zur weiteren Unterstützung von Nöten sein, so kann der Kunde dies laut den »wörglWEB Entgeltbestimmungen Internet« kostenpflichtig beauftragen.

2.6 Supporthotline

Die STWW unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des Internetzuganges, der WLAN-Funktion und E-Mail-Einrichtung sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am Modem der STWW, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

2.7 Zugangsdaten

Die Zugangsdaten werden dem Kunden auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Kunde die Zugangsdaten erneut, können diese dem Kunden in den Geschäftsräumlichkeiten der STWW ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden.

Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Kunden vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von dieser Kenntnis erlangt haben.

Die STWW haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

3. Störungen und Wartung

3.1 Service Level Agreement Privat

	SLA Privat	SLA Privat+
Hotline 050 63 00 63	Montag – Freitag 07.00 – 19.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00
Störungsannahme	Montag – Freitag 07.00 – 19.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00
Reaktionszeiten	Montag – Freitag 06.00 – 22.00 1 Werktag	Montag – Samstag 06.00 – 22.00 maximal 8 Stunden
Störungsbehebung	Montag – Freitag 06.00 – 22.00	Montag – Samstag 06.00 – 22.00
	Samstag, Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag

SLA Privat+ Kunden erhalten einen eigenen PIN-Code, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert. Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Anrufer zum Support gemäß der SLA-Variante verbunden.

Störungshotline

T 050 63 00 63 | support-priv@woerglweb.at

3.2 Service Level Agreement Business

	SLA Business BRONZE	SLA Business SILBER	SLA Business GOLD
Hotline 050 63 00 63	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24 7
Garantierte Verfügbarkeit	99,40%	99,40%	99,60%
Störungsannahme	Montag – Freitag 07.00 – 20.00	Montag – Samstag 07.00 – 20.00	24 7
Reaktionszeiten	Montag – Freitag 06.00 – 22.00 max. 5 Stunden	Montag – Samstag 06.00 – 22.00 max. 3 Stunden	24 7 max. 2 Stunden
Störungsbehebung	Montag – Freitag 06.00 – 22.00	Montag – Samstag 06.00 – 22.00	24 7
	Samstag, Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	Sonn- und Feiertag erst am nächsten Werktag	

Businesskunden erhalten einen eigenen PIN-Code, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert. Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Anrufer zum Support gemäß der SLA-Variante verbunden.

Garantierte Verfügbarkeit

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils beginnend mit dem Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Störungshotline

T 050 63 00 63 (PIN-Code erforderlich) | support-biz@woerglweb.at

3.3 Monitoring am Backbone

Die Stadtwerke Wörgl GmbH überwacht sein Netz 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, das ganze Jahr über. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem Stadtwerke Wörgl-Netz möglich ist. Unter Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen der Stadtwerke Wörgl GmbH beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem Stadtwerke-Wörgl-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

3.4 Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste

Lt. Verordnung (EU) 2015 | 2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet.

3.5 Information zur Haftung der Stadtwerke Wörgl GmbH

Haftungsausschluss und -beschränkungen sowie Verpflichtungen des Kunden finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

3.6 Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien

Die Stadtwerke Wörgl GmbH ist laufend damit befasst, die Qualität ihre Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen. Alle übertragenen Daten

werden Prioritätsklassen zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellen, dass Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming), gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen zum Schutz der Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder Vorbeugung gegen Cyberangriffe.

3.7 Auswirkungen auf den Datenschutz

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Kunden noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

3.8 Wartungsfenster

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und nach Möglichkeit innerhalb der Standardwartungsfenster durchgeführt, d.h. jeweils zwischen Donnerstag, 22.00 Uhr und Freitag, 06.00 Uhr, **ausgenommen bei Gefahr in Verzug**.

3.9 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der Stadtwerke Wörgl GmbH. Die Bestätigung der Störungsannahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsannahme aus Gründen, die nicht von der Stadtwerken Wörgl GmbH zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsannahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

3.10 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welcher durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die Stadtwerke Wörgl GmbH verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

3.11 Einsatz von Servicetechnikern

Die Behebung von Fehlern und Störungen, welche durch Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, wird verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der Stadtwerke Wörgl GmbH liegt, werden in diesem Fall Einsätze der Servicetechniker durch die Stadtwerke Wörgl GmbH übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert. Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

3.12 Ermittlung der Entstörzeiten sowie der Zeiträume, zu denen der Dienst nicht verfügbar ist

Bei der Ermittlung bleiben Zeiträume, zu denen der Dienst aufgrund folgender Ursachen nicht verfügbar ist, unberücksichtigt:

- » Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- » Höhere Gewalt
- » Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster
- » Störungen, die aufgrund mangelnder Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können
- » Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden
- » Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen aufgrund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen
- » Beschädigung durch Dritte (z.B. Kabelbruch)
- » Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Suppothotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

4. Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte

Bei unseren Internetprodukten haben die Kunden die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der gewünschten Anschlussadresse und werden dem Kunden schriftlich bzw. mündlich mitgeteilt.

Detaillierte Angaben zu den Best-Effort Geschwindigkeiten (Down-|Upstream) insbesondere EU Verordnung 2015 | 2120 finden Sie in der »wörg|WEB Leistungsbeschreibung Internet Produkte«.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015 | 2120

Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der Kunde typische Internetdienste nutzen kann.

Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Der gewählte Internetzugang inkludiert 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	Anmerkungen
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	✓	

Bei Anschlusstypen mit beschränkter Bandbreitenkapazität (DSL – entbündelte Leitung) gilt folgendes:

Welchen Einfluss hat VoIP | IP-Sprachtelefonie auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der Kunde VoIP | IP-Sprachtelefonie von den STWW nutzt, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100|100 kbit/s (Down-|Upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

Welchen Einfluss hat der TV-Dienst der STWW auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der Kunde einen SD-Sender (Standarddefinition) sieht, verbraucht er bis zu 7 Mbit/s Downstream.

Wenn der Kunde einen HD-Sender (High Definition) sieht, verbraucht er bis zu 20 Mbit/s Downstream.

Je nachdem wie viel Bandbreite der Kunde zur Verfügung hat, kann das Anschauen z.B. in HD bereits die Bandbreite (Downstream) vollständig aufbrauchen und die Internetanbindung dadurch verlangsamen.

Empfehlung: Damit der Kunde die maximale Internet-Geschwindigkeit nutzen kann, empfiehlt STWW die Abschaltung der Set-Top-Box.

Was gilt, wenn die STWW diese Erwartungen nicht erfüllen kann?

Rechtsbehelfe:

Sollte die STWW die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine

Gewährleistungsrechte zu. Die STWW ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbefehle der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B. durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbefehle der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der angegebenen Werte der Unterschreitung nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte 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.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und die STWW über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at findet der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.