

Leistungsbeschreibung ON-Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 15.03.2023 und ersetzt die bisherige.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung ON-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsprodukte „TeleTronic ON“ und andere von TeleTronic Telekommunikations Service GmbH („TeleTronic“) über von FiberEins GmbH (vorm. OpenNet GmbH) („FiberEins“, <https://www.open-net.at>) oder KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft („Kelag“, <https://www.kelag.at>) betriebene Glasfaseranschlüsse. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von FiberEins und Kelag bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Zuge des Bestellprozesses angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes an FiberEins oder Kelag übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung und Verfügbarkeit

- 2.1. Ein von FiberEins oder Kelag betriebener Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die jeweils verfügbaren Tarife sind abhängig vom Standort des Kunden und können von TeleTronic vorab beaufkündet werden.
- 2.2. Wird im Zuge der Auftragsbearbeitung festgestellt, dass es (noch) keinen bestehenden FiberEins- oder Kelag-Glasfaseranschluss am vom Kunden angegebenen Standort gibt, so wird FiberEins bzw. Kelag davon in Kenntnis gesetzt, um dem Kunden ein entsprechendes Angebot zu legen bzw. die erforderlichen Schritte zur Herstellung des Anschlusses einzuleiten. Je nach Standort des Kunden können seitens FiberEins bzw. Kelag unterschiedliche Einmalentgelte für die Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses anfallen, welche dem Kunden vorab bekanntgegeben werden. In Einzelfällen ist TeleTronic berechtigt, diese Einmalentgelte von FiberEins bzw. Kelag direkt beim Kunden einzuheben und an FiberEins bzw. Kelag abzuführen.
- 2.3. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein Service über den Glasfaseranschluss bezogen, sei es TeleTronic oder ein Drittanbieter) wird beim Kunden durch FiberEins, Kelag oder einem damit beauftragten Dritten ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“, BxHxT 140x215x40mm) installiert.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic ON-Tarifes.
- 2.5. Die Aktivierung (wenn bereits ein Glasfaseranschluss besteht) erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb einer Frist von 2 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). Die Neuherstellung (wenn noch kein Glasfaseranschluss besteht) 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).
- 2.6. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise von FiberEins bzw. Kelag und ist im Vertrag zwischen FiberEins bzw. Kelag und dem Kunden oder dem Vertrag zwischen dem Netzeigentümer und dem Kunden geregelt.
- 2.7. Ist der Kunde mehrmals zum Zwecke der Terminvereinbarung für die Aktivierung oder Neuherstellung nicht erreichbar, zum vereinbarten Herstellungstermin nicht anwesend, verweigert oder behindert die Herstellung oder wünscht die Herstellung außerhalb der in Punkt 2.6 angeführten Regelbauweise, so ist TeleTronic berechtigt, den entstandenen Aufwand, zumindest aber EUR 108,00 (inkl. 20% MwSt.) in Rechnung zu stellen. Bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Herstellungstermin kann der Kunde durch Anruf auf der kostenfreien TeleTronic Hotline 0800 809 109 (innerhalb der regulären Geschäftszeit, werktags, Mo-Fr. 8 bis 19 Uhr) kostenlos den Termin verschieben.
- 2.8. Die Tarife ON:KELAG100(v2), ON:KELAG200(v2), ON:KELAG300(v2), ON:KELAG500(v2), ON:KELAG300(v3), ON:KELAG500(v3), ON:KELAG700(v3), ON:KELAG1000(v3), ON:250+, ON:500+ und ON:1000+ sind auf die vorwiegend private Nutzung beschränkt und dürfen nicht vorwiegend gewerblich genutzt werden. Eine vorwiegend gewerbliche Nutzung liegt jedenfalls vor, sofern es sich beim Kunden nicht um einen Verbraucher, Kleinst- oder

Kleinunternehmer iS. des TKG 2021 handelt.

3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. TeleTronic ON-Tarife werden mit jeweils 20/20, 30/30, 50/50, 100/50, 100/100, 200/50, 200/200, 300/100, 300/300, 500/100, 500/150, 700/200 und 1000/300 Mbit/s maximaler technischer Bandbreite angeboten, wobei der erste angegebene Wert die Downloadbandbreite und der zweite die Uploadbandbreite angibt. Detailangaben zur Bandbreite der TeleTronic-ON-Tarife sind Punkt 5. dieser Leistungsbeschreibung zu entnehmen.
- 3.2. Für die Internetzugangsleistung ist ein Port (Anschluss) des NAP vorgesehen, welcher für den Anschluss und die Benützung eines Geräts (zB. PC oder Router) konfiguriert wird. Dieses Gerät ist vom Kunden auf den automatischen Abruf einer IP-Adresse (DHCP) zu konfigurieren. Bei einem Wechsel des Geräts kann es bis zu 60 Minuten dauern, bis das neue Gerät eine IP-Adresse abrufen kann (DHCP Lease Time). Die physikalische Verbindung des Ports ist mittels IEEE 802.3ab (Gigabit, RJ45) definiert.
- 3.3. In den Tarifen ON:50, ON:100, ON:200, ON:300, ON:50(v2), ON:100(v2), ON:200(v2), ON:300(v2), ON:30Pro, ON:50Pro, ON:100Pro, ON:business20, ON:business100, ON:business200, ON:business300, ON:K300Pro, ON:K500Pro, ON:K750Pro, ON:K1000Pro und FiberAccess (CBP) wird dem Kunden für die Internetzugangsleistung eine statische, international gültige IP-Adresse zugewiesen. In anderen Tarifen, ausgenommen ON:KELAG100, ON:KELAG200, ON:KELAG300, ON:KELAG500, ON:KELAG100(v2), ON:KELAG200(v2), ON:KELAG300(v2), ON:KELAG500(v2), ON:KELAG300(v3), ON:KELAG500(v3), ON:KELAG700(v3), ON:KELAG1000(v3), ON:250+, ON:500+, ON:1000+ kann eine solche optional gegen Aufpreis bezogen werden (siehe jeweils gültige Entgeltbestimmungen). Der Kunde kann in allen Tarifen auf Wunsch eine dynamische öffentliche IP-Adresse beziehen. Die Vergabe weiterer IP-Adressen auf weiteren Ports am NAP ist nicht vorgesehen.
- 3.4. Gegen Aufpreis kann in den ON-Tarifen ON:business20, ON:business100, ON:business200, ON:business300 und FiberAccess (CBP) ein IP-Block (geroutetes Subnetz) bezogen werden. Dazu kann es erforderlich sein, ein von TeleTronic bereitgestelltes Gateway zwischen dem NAP und dem Gerät des Kunden einzubinden. Das Gerät des Kunden ist in diesem Fall für die Verwendung statischer IP-Adressen (kein DHCP) zu konfigurieren. Die notwendigen IP-Adressen und Einstellungen werden dem Kunden im Zuge der Bereitstellung bekanntgegeben werden. Die physikalische Verbindung des Ports des Gateways ist je nach Typ mittels IEEE 802.3u (Fast Ethernet, RJ45) oder IEEE 802.3ab (Gigabit, RJ45) definiert.
- 3.5. 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 E-Mails erkennt und serverseitig verwirft (löscht). Sowohl die Viren-, als auch die Spamererkennung 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.
- 3.6. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen. Die Konfiguration und Anschluss der Endgeräte (ausgenommen NAP und/oder IP-Block-Gateway) kann kostenpflichtig durch einen Vor-Ort-Service vom Kunden in Anspruch genommen werden.

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 eine Überlastung einzelner Dienste (zB. Massen-E-Mailversand) die Netzintegrität gefährdet.
- 4.2. Die technische Verfügbarkeit der Internetzugangsleistung richtet sich nach Maßgabe von FiberEins bzw. Kelag, alle anderen Dienste nach der branchenüblichen Verfügbarkeit, sofern in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes keine anderwärtige Verfügbarkeitsregel definiert wurde.
- 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 über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 281 00 00 aus dem Ausland), sowie per Email an office@teletronic.at rund um die Uhr erfolgen.

- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-19 Uhr) mit der Behebung der Störung beginnen und die Störung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der regulären Geschäftszeit (werktags, Mo-Fr. 8-19 Uhr) beheben. Nach Störungsmeldung werden für die Behebung einer Störung an der Anschlussleitung je nach gewähltem Tarif unterschiedliche Serviceklassen (sog. „SLA – Service-Level-Agreement“) angeboten:
- 4.5.1. Serviceklasse I (inkludiert in allen Tarifen): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): übernächster Arbeitstag. Reparaturzeit: drittfolgender Arbeitstag.
- 4.5.2. Serviceklasse II (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „pro“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): nächster Arbeitstag. Reparaturzeit (spätestens): übernächster Arbeitstag.
- 4.5.3. Serviceklasse III (inkludiert in allen Tarifen mit der Kennzeichnung „business“ in der Tarifbezeichnung): Entstörungsdienstzeiten bei Entstörung vor Ort: werktags Mo-Fr 8-17 Uhr. Reaktionszeit (spätestens): 4 Stunden innerhalb der TeleTronic Geschäftszeit. Reparaturzeit (spätestens): nächster Arbeitstag.
- 4.6. Der Kunde hat TeleTronic bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes bzw. -ursache im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und TeleTronic oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren.

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

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität führen TeleTronic, FiberEins und Kelag Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, 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 zeitnahe Übertragung (zB. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnahe Übertragung (zB. Websiteaufrufe) 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 ON-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

ON-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ON:50, ON:50(v2), ON:50(v3)	50/50 Mbit/s	15/15 Mbit/s	40/40 Mbit/s	50/50 Mbit/s
ON:KELAG100, ON:KELAG100(v2)	100/50 Mbit/s	30/15 Mbit/s	80/40 Mbit/s	100/50 Mbit/s
ON:100, ON:100(v2), ON:100(v3)	100/100 Mbit/s	30/30 Mbit/s	80/80 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:KELAG200, ON:KELAG200(v2)	200/50 Mbit/s	60/15 Mbit/s	160/40 Mbit/s	200/50 Mbit/s
ON:200, ON:200(v2), ON:200(v3)	200/200 Mbit/s	60/60 Mbit/s	160/160 Mbit/s	200/200 Mbit/s
ON:250+	250/250 Mbit/s	175/175 Mbit/s	200/200 Mbit/s	250/250 Mbit/s
ON:KELAG300, ON:KELAG300(v2)	100/100 Mbit/s	90/30 Mbit/s	240/80 Mbit/s	300/100 Mbit/s
ON:KELAG300(v3)	300/100 Mbit/s	210/70 Mbit/s	240/80 Mbit/s	300/100 Mbit/s
ON:300, ON:300(v2), ON:300(v3)	300/300 Mbit/s	90/90 Mbit/s	240/240 Mbit/s	300/300 Mbit/s

ON:KELAG500, ON:KELAG500(v2)	500/100 Mbit/s	150/15 Mbit/s	400/80 Mbit/s	500/100 Mbit/s
ON:KELAG500(v3)	500/150 Mbit/s	350/105 Mbit/s	400/120 Mbit/s	500/150 Mbit/s
ON:500+	500/500 Mbit/s	350/350 Mbit/s	400/400 Mbit/s	500/500 Mbit/s
ON:KELAG700(v3),	700/200 Mbit/s	490/140 Mbit/s	560/160 Mbit/s	700/200 Mbit/s
ON:KELAG1000(v3)	1000/300 Mbit/s	700/210 Mbit/s	800/240 Mbit/s	1000/300 Mbit/s
ON:1000+	1000/1000 Mbit/s	700/700 Mbit/s	800/800 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s

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 ON-Tarife für Firmenkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

ON-Tarif	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
ON:30pro	30/30 Mbit/s	9/9 Mbit/s	24/24 Mbit/s	30/30 Mbit/s
ON:50pro	50/50 Mbit/s	15/15 Mbit/s	40/40 Mbit/s	50/50 Mbit/s
ON:100pro	100/100 Mbit/s	30/30 Mbit/s	80/80 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:business20	20/20 Mbit/s	8/8 Mbit/s	16/16 Mbit/s	20/20 Mbit/s
ON:business100	100/100 Mbit/s	40/40 Mbit/s	80/80 Mbit/s	100/100 Mbit/s
ON:business200	200/200 Mbit/s	80/80 Mbit/s	160/160 Mbit/s	200/200 Mbit/s
ON:business300	300/300 Mbit/s	120/120 Mbit/s	240/240 Mbit/s	300/300 Mbit/s
ON:K300Pro	300/150 Mbit/s	240/120 Mbit/s	270/135 Mbit/s	300/150 Mbit/s
ON:K500Pro	500/250 Mbit/s	400/200 Mbit/s	450/225 Mbit/s	500/250 Mbit/s
ON:K750Pro	750/250 Mbit/s	600/200 Mbit/s	675/225 Mbit/s	750/250 Mbit/s
ON:K1000Pro	1000/300 Mbit/s	800/240 Mbit/s	900/270 Mbit/s	1000/300 Mbit/s

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. 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 ON-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	
	Alle Tarife (ausgenommen ON:30pro, ON:business20)	ON:30pro, ON:business20
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)	☺	☺

- 5.6. Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch die optional angebotene Voice over IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfiguriertem Codec (technischer Standard zur

Transkodierung zwischen Sprache und IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite um maximal 0,1/0,1 Mbit/s für Down- und Upload sinken.

- 5.7. Werden die angeführten Bandbreiten von TeleTronic 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 FiberEins bzw. Kelag). 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. Fixe monatliche oder jährliche Entgelte werden im Voraus verrechnet, verbrauchsabhängige Entgelte im Nachhinein.
- 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 und/oder Einrichtung von TeleTronic ON-Tarifen bzw. den Wechsel des Serviceanbieters zu TeleTronic ist der jeweils gültigen Produktbeschreibung bzw. Entgeltbestimmung zu entnehmen, welche unter <http://teletronic.at> abrufbar sind.
- 6.4. Bei Änderungsbestellung wird kein Entgelt verrechnet. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt hiedurch unberührt.
- 6.5. Wird TeleTronic bzw. ein von TeleTronic beauftragter Dritter zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum eine beauftragte wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, die Störung Endgeräte des Kunden betrifft, der Kunde ist zum vereinbarten Termin zur Störungsbehebung nicht vor Ort ist oder die Entstörung bzw. den Zutritt zum NAP verweigert, hat der Kunde jeden TeleTronic dadurch entstandenen Aufwand (siehe jeweils gültige Entgeltbestimmungen) zu ersetzen.
- 6.6. Dem Kunden wird die Lieferkostenpauschale pro Auslieferung oder Versand jedes Geräts (ausgenommen NAP) lt. Entgeltbestimmungen verrechnet. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen.
- 6.7. Durch die Bereitstellung von Geräten (ausgenommen dem NAP), insbesondere Telefonadapter, (WLAN-)Router, Gateways, können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen.
- 6.8. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Entgeltbestimmungen von TeleTronic, der Website <https://teletronic.at> oder der Beauskunftung über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 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) angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.

Stand: 15.03.2023 (V18)