

Fachbereich IT

info@citynet.at

T +43 800 700 155



# Produktbestimmungen „Home Telefonie“

Gültig ab: 13.11.2023

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

Preise inkl. Ust.

**HALLAG Kommunal GmbH**

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 5855, info@hall.ag, www.hall.ag  
FN 147261k LG Innsbruck, UID: ATU40979606, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



**DO 11124**

5.0  
1 / 20

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG</b> .....	<b>3</b>
1.1 Beschreibung.....	3
1.2 Voraussetzungen.....	4
1.3 Leistungsumfang .....	4
1.3.1 <i>Wichtige Bestimmungen im Hinblick auf die Rufnummernzuteilung sowie Verwaltung</i> .....	5
1.3.2 <i>Weitere wichtige Bestimmungen (Service Codes, Stromversorgung)</i> .....	5
1.3.3 <i>Tarifübersicht</i> .....	6
1.3.4 <i>Weitere Tarifoptionen</i> .....	6
1.3.5 <i>Einschränkungen</i> .....	7
1.3.6 <i>Beschreibung der Anschlussherstellung</i> .....	7
1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation.....	8
1.4.1 <i>Netzabschlusspunkt</i> .....	8
1.4.2 <i>Systemvoraussetzungen</i> .....	8
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	8
1.5.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i> .....	8
1.5.2 <i>Support- bzw. Störungshotline</i> .....	9
1.5.3 <i>Standard-Wartungsfenster</i> .....	9
1.5.4 <i>Servicetechniker Einsätze</i> .....	10
1.5.5 <i>Reaktionszeit</i> .....	10
1.5.6 <i>Entstörzeit</i> .....	10
1.6 Service Level Agreement.....	11
<b>2. ENTGELTBESTIMMUNGEN</b> .....	<b>12</b>
2.1 Monatliche Entgelte Produkte .....	12
2.2 Einmalige Entgelte Produkte .....	12
2.3 Übersicht Minutenentgelte (national, international, usw.) .....	13
2.3.1 <i>Taktung und Mindestgesprächsentgelt</i> .....	13
2.3.2 <i>Gebietszonen</i> .....	13
2.3.3 <i>Verbindungsentgelte, Verbindungsdauer und Zeitfenster</i> .....	14
2.4 Sonstige einmaligen Entgelte .....	18
2.5 Wertsicherung .....	19
2.6 Preiskalkulation .....	19
<b>3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>20</b>

## 1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

### 1.1 Beschreibung

Unser Home Telefonie Produkt wird auf „VoIP“-Basis (Sprachübertragung über ein IP-Protokoll) realisiert. Basis für die Realisierung ist ein bestehendes Internetzugangprodukt der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt). Standardmäßig ist ein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) nicht im Leistungsumfang enthalten. Das Home Telefonie Produkt dient zur Übermittlung von Sprache und Faxdiensten (ausgenommen sind Datendienste).

Das angegebene Telefonie Produkt adressiert Verbraucher, es dient zur ausschließlichen Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs, eine gewerbliche Nutzung ist somit nicht zulässig und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das Internetzugangprodukt folgende Elemente:

- **Anbindung an das öffentliche Telefonnetz**
- **Bereitstellung eines Modems bzw. geeigneter Übertragungstechnik für die Dauer der Vertragslaufzeit.**
- **Optional: Auf Anfrage kann ein zweites Home Telefonie Produkt inkl. einer Hauptrufnummer bereitgestellt werden.**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

## 1.2 Voraussetzungen

Es wird ein bestehendes Internetzugangprodukt mit einem aufrechten Vertragsverhältnis vorausgesetzt. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass die Endgeräte nicht gesperrt sind (z.B.: nur verwendbar für ein bestimmtes Telefonnetz, Preselection). Zusätzlich wird eine bestehende intakte Inhausverkabelung gemäß dem Stand der Technik vom Standort des Modems bzw. der Übertragungstechnik von „Citynet“ bis zum gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners benötigt.

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Vertragspartner bereitzustellen ist. Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungs-ort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. An dem beigestellten Modem bzw. Equipment dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von „Citynet“ stehen, angebracht werden. Weiters hat der Vertragspartner für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Vertragspartner 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 notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Vertragspartner zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

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 das Personal von „Citynet“ 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 „Citynet“, nach Setzung einer angemessenen Frist nach deren Verstreichen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall dem „Citynet“ alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

## 1.3 Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung zum öffentlichen Telefonnetz ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Vertragspartner für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen von „Citynet“ 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 Vertragspartner im Zuge der Beauftragung gewählt hat:

- **Herstellung und Nutzung einer Festnetzleitung inkl. einer Rufnummer (analog)**  
(behördlich zugewiesene Rufnummernblöcke von Citynet)
- **Einrichtung und Bereitstellung einer bzw. mehrerer (max. zwei) Rufnummern**  
(max. Länge 11 Ziffern exkl. Nat. Präfixen)
- **Optional: Rufnummernportierung**
- **Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen sowie der damit verbundenen Konfiguration (Telefonnetz)**
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Endgerät (Modem)**

- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

### **1.3.1 Wichtige Bestimmungen im Hinblick auf die Rufnummernzuteilung sowie Verwaltung**

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen.

Es werden keine Durchwahlen unterstützt, pro Anschluss ist ein Kanal belegbar.

Auf Wunsch kann ein Rufnummerneintrag im Telefonbuch über „Citynet“ beantragt werden. Im Falle eines kostenpflichtigen Eintrages (Rubriken, Zusatzinformationen, ...) wird dem Vertragspartner ein Abzug inkl. der jährlichen laufenden Gebühren übermittelt.

Diese können seitens „Citynet“, des Teilnehmerverzeichnisherausgebers oder durch Dritte abgerechnet werden.

### **1.3.2 Weitere wichtige Bestimmungen (Service Codes, Stromversorgung)**

Einige Leistungsmerkmale wie z.B.: Einrichtung einer dauerhaften Rufumleitung kann der Vertragspartner durch Verwendung von Service Access Codes (\*-Codes) selbst ein- bzw. ausschalten.

Alternativ können diese Konfigurationsänderungen durch „Citynet“ kostenpflichtig durchgeführt werden.

Optional kann der Vertragspartner auch bestimmte Anruferziele wie kostenpflichtige Rufnummern oder Auslandsgespräche sperren lassen.

Es ist zu beachten, dass das Produkt Home Telefonie im Gegensatz zu einem herkömmlichen Festnetzanschluss im Fall eines Stromausfalles nicht genutzt werden kann. Es steht dem Vertragspartner frei, eine Notstromversorgung zu errichten.

### 1.3.3 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Home Telefonie Produkt	
Tarife* / Produktbezeichnung	Home Telefonie
Anzahl d. Rufnummern	1
Anzahl d. Sprachkanäle	1
Rufnummernportierung	optional
Kostenschutz (Fraud)**	Ja

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Telefonie Produkt

(\*) Das Telefonie Produkt ist mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verfügbar.

(\*\*) Zum Schutz des Vertragspartners vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im Durchrechnungszeitraum wie folgt: € 100 pro Tag und € 1000 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienste Unterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Wunsch des Vertragspartners innerhalb eines Werktages freigeschalten werden. Zum Schutz des Vertragspartners behält sich die „Citynet“ weiters vor, Rufe zu Mehrwertdienstnummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Vertragspartner zu sperren.

Die oben angeführten Funktionen werden über das von „Citynet“ bereitgestellte Equipment (Modem) unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

### 1.3.4 Weitere Tarifoptionen

Hier werden spezifische Tarifoptionen beschrieben. Diese können ohne laufende Mehrkosten erworben werden. Je nach Option sind aber einmalige Konfigurations- oder Herstellungsentgelte zu berücksichtigen.

- **Fax2Mail**

Auf Wunsch kann eine neue Fax2Mail Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden welche ausschließlich für diesen Dienst nutzbar sind. Eingehende FAX-Nachrichten werden, wenn entsprechend konfiguriert als PDF/TIFF-Datei umgewandelt und anschließend auf die vom Vertragspartner gewünschte E-Mail-Adresse zugestellt.

- **Sprachbox / Voicebox**

Auf Wunsch kann eine Voicebox je Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden. Nachrichten können vom entsprechenden Home Telefonie Anschluss über die Rufnummer „2000“ oder unter der Rufnummer 0043522322575 mittels Passwortes abgefragt werden, optional können diese auf eine E-Mail-Adresse zugestellt werden. Dieses E-Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.

Via Voicebox Menü (Telefon) kann ein eigener Begrüßungstext mit einer Dauer von maximal 30 Sekunden erstellt werden. Es können maximal 30 Nachrichten mit einer Länge von 180 Sekunden gespeichert werden. Sollte der Speicherplatz vollständig aufgebraucht sein, werden eingehende Anrufe mit einer entsprechenden Ansage abgewiesen und nicht gespeichert. Nach einer Abfrage der neuen Nachrichten, erlischt die Benachrichtigung wieder. Nach 3x falschen Anmeldeversuchen wird der Zugang automatisch gesperrt und kann nur über die Supporthotline freigeschaltet werden.

### 1.3.5 Einschränkungen

Hier finden Sie eine Kurzzusammenfassung der produktbezogenen Einschränkungen:

- **Keine Unterstützung von Datendiensten (z.B.: Bankomat, ...)**
- **Keine Unterstützung von Not- oder Alarmdiensten bzw. Einrichtungen (Hausnotruf, Liftnotruf, ...)**
- **Dienst steht bei Stromausfall nicht zur Verfügung**
- **Eine Unterstützung von Telefonanlagen bzw. Durchwahlen**
- **Eine Rufnummer je Home Telefonie Produkt nutzbar, ein Sprachkanal belegbar**
- **Zweipolige Endgeräte, die Sprechrichtungen enthalten, dürfen nicht parallel an den Netzabschlusspunkt geschaltet werden**

### 1.3.6 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage eine verbindliche Angebotslegung. Optional kann eine Vor-Ort-Besichtigung inklusive technischer Prüfung nach terminlicher Vereinbarung beauftragt werden. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner an Ort und Stelle bzw. elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Anschlussaktivierung vereinbart, damit das vorkonfigurierte Modem inklusive Kleinmaterial samt Erstinbetriebnahme des Telefonie Produkts erfolgen bzw. geliefert werden kann. <sup>1</sup> Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann. Allenfalls notwendige Zugangsdaten werden dem Vertragspartner elektronisch bzw. an Ort und Stelle zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten). Zum Abschluss der Aktivierung erfolgt im Regelfall ein Anruftest in beide Richtungen (Testtelefonapparat des Technikers bzw. falls vorhanden des Vertragspartners, angebunden über die POTS-Schnittstelle des Endgerätes (Modems) am Kundenstandort). Des Weiteren wird durch den Innendienst Techniker von „Citynet“ eine nachreihige einmalige Aktivierungsprüfung automatisiert ausgelöst.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von „Citynet“ zu verlegen bzw. abzuändern.

- **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme weiterer Endgeräte erfolgt durch den Vertragspartner. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Privatkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens „Citynet“ handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Vertragspartner einen Technikereinsatz kostenpflichtig beauftragen.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

- **Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Erstinbetriebnahme sowie bei der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle

---

<sup>1</sup> Sollte ein Termin aufgrund eines Versäumnisses des Vertragspartners (kein Zutritt, keine Anwesenheit, ...) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Verkabelung sowie Konfigurationen (Endgeräte wie z.B.: FAX-Geräte, Anrufbeantworter, ...)

## **1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation**

Das Home Telefonie Produkt wird vorbehaltlich technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis einer bestehenden Internetzugangsleitung von „Citynet“ realisiert. Eine dauerhafte Stromversorgung für allenfalls notwendiges aktives Equipment von „Citynet“ muss vom Vertragspartner zur Verfügung gestellt werden.

### **1.4.1 Netzabschlusspunkt**

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von „Citynet“ beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem „Citynet“ Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Der passive Netzabschluss ist die FXS-Schnittstelle (POTS). Als Wahlverfahren wird MFV (Mehrfachfrequenzwahlverfahren) eingesetzt.

### **1.4.2 Systemvoraussetzungen**

Ein marktübliches Endgerät in Form eines Telefonapparates (analog). Anzuschaltende Endgeräte müssen konform zu ES 203 021 sein (z.B.: Sprachendgeräte oder Faxendgeräte). Für die Nutzung des Telefonie Dienstes ist eine Stromversorgung erforderlich. Eine Nutzung anderer Endgeräte oder Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich, allerdings können hier Anomalien oder Störungen bzw. sonstige Beeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden, es erfolgt deshalb in diesem Fall der Einsatz auf Risiko des Vertragspartners.

## **1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement**

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei insbesondere nachfolgende Leistungen.

### **1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter**

Dem Vertragspartner steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über die nachfolgenden Kontaktdaten abzufragen<sup>2</sup>.

<b>Kunden- bzw. Servicecenter</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:info@citynet.at">info@citynet.at</a>
Kundenportal (Optional)	Adresse: <a href="https://portal.citynet.at">https://portal.citynet.at</a> Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.

**Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter**

### 1.5.2 Support- bzw. Störungshotline

„Citynet“ beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dafür wird eine Support- bzw. Störungshotline betrieben. Voraussetzung für die Entstörung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Vertragspartners. Diese Kontaktstelle ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang der Supportleistungen ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt „Citynet“ keine Garantie und keinen Support (Anrufbeantworter, ...).

<b>Support- bzw. Störungshotline</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:support@citynet.at">support@citynet.at</a>
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline**

Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann „Citynet“ entstandene Aufwände dem Vertragspartner in Rechnung stellen.

### 1.5.3 Standard-Wartungsfenster

Folgende Standard-Wartungsfenster ist definiert: wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt, ausgenommen davon sind nicht aufschiebbare Arbeiten aufgrund von Gefahr in Verzug.

<sup>2</sup> Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

<b>Wartungsinformationsseite</b>	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: <a href="https://status-citynet.at">https://status-citynet.at</a>

**Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite**

Alle Angaben der Informationsseiten sind ohne Gewähr. Die Störungsannahme bzw. Bestätigung erfolgt ausschließlich telefonisch über unsere Suppothotline und unter des vereinbarten SLAs.

### 1.5.4 Servicetechniker Einsätze

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Vertragspartner notwendig, vereinbart die „Citynet“ mit dem Vertragspartner einen zu den unteren angeführten verfügbaren Zeiten. Die Entstörungsfrist verlängert sich um die Zeit bis zum Stattfinden des Termins. Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Vertragspartner zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Vertragspartners angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In Abstimmung mit dem Vertragspartner kann ein Systemspezialist zur Entstörung hinzugezogen werden; diese Arbeitszeit wird gesondert nach aktueller Preisliste berechnet. Arbeiten an der Citynet Infrastruktur erfolgen für den Vertragspartner kostenfrei; Arbeiten an kundenseitiger Infrastruktur (z.B.: hausinterne Verkabelung, TDO, ...) oder an zugehörigen Geräteeinstellungen werden entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet.

<b>Servicetechniker Einsätze</b>	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: <a href="mailto:support@citynet.at">support@citynet.at</a>
Verfügbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-15:00 Uhr Fr.: 07:30-11:30 Uhr

**Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker**

### 1.5.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team von „Citynet“. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von „Citynet“ zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremd-verzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

### 1.5.6 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Vertragspartner bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch „Citynet“ verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

## 1.6 Service Level Agreement

Nachfolgend wird der SLA inkl. wesentlicher Parameter im Detail beschrieben.

<b>SLA: „Standard-SLA“</b>	
Garantierte Verfügbarkeit	99,00%
Max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h / Jahr
Dienstverfügbarkeit	24x365
Überwachungszeitraum „Citynet“ Backbone Infrastruktur	24x365

Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement

### Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- **Vom Vertragspartner zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen**
- **Höhere Gewalt**
- **Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.**
- **Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Vertragspartner bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.**
- **Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.**
- **Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.**
- **Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch**
- **Aktivierung der automatisierten Fraud- bzw. Kostenkontrolle**
- **Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes**

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

### Garantierte Verfügbarkeit

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

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

### Überwachung der „Citynet“ Backbone Infrastruktur

„Citynet“ überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem „Citynet“ Netz möglich ist.

## 2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.

### 2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
<b>Monatliches Grundentgelt Produkte</b>		
1. Home Telefonie*	€/Mon.	3,90
2. Home Telefonie*	€/Mon.	3,90

Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte

(\*) Es können maximal zwei Home Telefonie Produkte mit jeweils einer Haupttrufnummern je Internetzugangsanbindung von „Citynet“ bereitgestellt werden. Es ist keine Einzelbestellung möglich, das Produkt wird lediglich in Kombination angeboten bzw. bereitgestellt.

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

### 2.2 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Einmalige Entgelte Produkte</b>		
Anschlussaktivierung bei bestehender Internetanschlussleitung	€/Akt.	49,00
Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht <sup>3</sup>

Tabelle 8 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

<sup>3</sup> Im Zuge eines kostenlosen Besichtigungstermins, werden entsprechende Aufwände wie zum Beispiel: Technikerstunden, Materialaufwand, Fremdleistungen – Tiefbau-, Spleiß- oder Elektrounternehmen, Genehmigungskosten usw. für eine anschließende verbindliche Angebotslegung erhoben bzw. angeboten.

## 2.3 Übersicht Minutenentgelte (national, international, usw.)

### 2.3.1 Taktung und Mindestgesprächsentgelt

Die Taktung für das Produkt lautet: 1/1, es handelt sich somit um eine sekundengenaue Abrechnung ab der 1. Sekunde des jeweiligen Gespräches.

### 2.3.2 Gebietszonen

#### **Netzzintern:**

Die Zone „Netzzintern“ umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von „Citynet“.

#### **Festnetz Österreich:**

„Festnetz Österreich“ umfasst alle Anrufe zu geografischen Rufnummern innerhalb Österreichs, die nicht „Netzzintern“ zugeordnet werden.

#### **Mobilfunknetz Österreich:**

„Mobilfunknetz Österreich“ umfasst alle Gespräche zu Mobilfunknetzen in Österreich, ausgenommen Paging Dienste. Die Mobil-Zonen werden einheitlich mit bereichskennzahlbezogener Tarifierung abgerechnet.

#### **International:**

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist unter dem Punkt: 2.3.3 ersichtlich. Die Entgelte für internationale Festnetz- bzw. internationale Mobildestinationen finden sich in den jeweiligen Tabellen der Minutenentgelte.

#### **Personenbezogene Dienste:**

Unter personenbezogenen Diensten (0)710, (0)720, (0)730 und (0)740 versteht man Dienste, die den Anruf von Person zu Person unabhängig vom Ort, dem Endgerät, der Übertragungsart (verkabelt oder schnurlos) und/oder der gewählten Technologie gestatten.

#### **Harmonisierte Dienste von sozialem Wert:**

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist ein Dienst, der potenziell Besuchern aus anderen Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden. Verbindungen zu öffentlichen Kurzzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116xxx) sind entgeltfrei.

#### **Telefonauskunftsdienste:**

Verbindungen zu Auskunftsnummern (öffentliche Kurzzurufnummern für Telefonauskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch „Citynet“ verrechnet.

#### **Private Netze:**

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

#### **Online:**

Online umfasst Einwahl-Modemverbindungen zu Internet Service Providern mit einer Zugangsnummer im Format 0718 91xxxx innerhalb eines Radius von 50 km des Ortsnetzes des jeweiligen Rufenden.

### Standortunabhängige Festnetznummern:

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

### Konvergente Dienste:

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung neben der Rufnummer selbst auch jene Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

### Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:

Für Verbindungen zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 0804, 0810, 0820, 0821) gelten gesonderte Verbindungsentgelte. Bei einem eventtarifierten Dienst (0821) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

### Frei kalkulierbare Mehrwertdienste:

Für Verbindungen zu Bereichen für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Bereichskennzahlen 090x, 093x) gelten gesonderte Verbindungsentgelte. Bei einem eventtarifierten Dienst (0901, 0931) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

### Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen:

Diverse Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen sind in Zone „Verbindungsentgelte Satelliten-Anschlüsse“ geregelt.

## 2.3.3 Verbindungsentgelte, Verbindungsdauer und Zeitfenster

	Einheit	Entgelt
<b>Verbindungsentgelte: National / Inland, Dienste Rufnummern, usw.</b>		
<b>Verbindungsentgelte: National / Inland</b>		
Netzintern (innerhalb des festen Netzes)	€/min	0,000
Lokalzone (eigener Vorwahlbereich)	€/min	0,027
Festnetz Österreich	€/min	0,027
Mobilfunknetz Österreich	€/min	0,160
<b>Dienste Rufnummern</b>		
Private Netze (0501–0509, 0517, 057, 059)	€/min	0,045
Dial-Up- / Online-Zugänge (0718/91xxxx)	€/min	0,045
Standortunabhängige Festnetznummer (0720)	€/min	0,045
Konvergente Dienste (0780)	€/min	0,045
Personenbezogene Dienste: (0710)	€/min	0,072
Personenbezogene Dienste: (0711 0x)	€/min	0,324
Personenbezogene Dienste: (0711 1x, 2x, 3x, 4x)	€/min	0,068
Personenbezogene Dienste: (0711 7x)	€/min	0,145
Personenbezogene Dienste: (0730)	€/min	0,182
Personenbezogene Dienste: (0740)	€/min	0,270
<b>Frei kalkulierbare Mehrwertdienste</b>		

090x, 093x	€/min	variabel
<b>Öffentliche Kurzrufnummern für Telefonstörungenannahmestellen</b>		
111x	€/min	0,027
<b>Öffentliche Kurzrufnummern für soziale Dienste von sozialem Wert</b>		
116x	€/min	0,00
<b>Telefonauskunftsdienste</b>		
118x	€/min	variabel
<b>Öffentliche Kurzrufnummern für Notrufdienste</b>		
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	€/min	0,000
<b>Öffentliche Kurzrufnummern für öffentliche Dienste</b>		
120, 123, 130, 1484, 1455	€/min	0,027
<b>Internationale tariffreie Dienste</b>		
Freephone Numbers 00800	€/min	0,00
<b>Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze</b>		
0800, 0804	€/min	0,00
0810	€/min	max. 0,10
0820	€/min	max. 0,20
<b>Dienste mit Verbindungsentgelten pro Event</b>		
0821	€/Event	max. 0,20
0901 01x	€/Event	0,10
0901 02x	€/Event	0,20
0901 03x	€/Event	0,30
0901 04x	€/Event	0,40
0901 05x	€/Event	0,50
0901 06x	€/Event	0,60
0901 07x	€/Event	0,70
0901 08x	€/Event	max. 0,80
0901 09x	€/Event	max. 0,90
0901 10x	€/Event	max. 1,00
0901 20x	€/Event	max. 2,00
0901 30x	€/Event	max. 3,00
0901 40x	€/Event	max. 4,00
0901 50x	€/Event	max. 5,00
0901 60x	€/Event	max. 6,00
0901 70x	€/Event	max. 7,00
0901 80x	€/Event	max. 8,00
0901 90x	€/Event	max. 9,00
0931 01	€/Event	0,10
0931 02	€/Event	0,20
0931 03	€/Event	0,30
0931 04	€/Event	0,40
0931 05	€/Event	0,50
0931 06	€/Event	0,60
0931 07	€/Event	0,70
0931 08	€/Event	max. 0,80
0931 09	€/Event	max. 0,90
0931 10	€/Event	max. 1,00

0931 20	€/Event	max. 2,00
0931 30	€/Event	max. 3,00
0931 40	€/Event	max. 4,00
0931 50	€/Event	max. 5,00
0931 60	€/Event	max. 6,00
0931 70	€/Event	max. 7,00
0931 80	€/Event	max. 8,00
0931 90	€/Event	max. 9,00
	Einheit	ganztägig
<b>Verbindungsentgelte: International / Ausland pro Zone + Satelliten-Anschlüsse</b>		
<b>Verbindungsentgelte: International / Ausland</b>		
Festnetz Zone 1	€/min	0,09
Festnetz Zone 2	€/min	0,19
Festnetz Zone 3	€/min	0,30
Festnetz Zone 4	€/min	0,69
Festnetz Zone 5	€/min	1,10
Festnetz Zone 6	€/min	2,10
Mobilnetz Zone 1	€/min	0,23
Mobilnetz Zone 2	€/min	0,36
Mobilnetz Zone 3	€/min	0,40
Mobilnetz Zone 4	€/min	0,66
Mobilnetz Zone 5	€/min	1,09
<b>Verbindungsentgelte Satelliten-Anschlüsse</b>		
Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711, 8721, 8731, 8741, 87076)	€/min	7,90
Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)	€/min	5,90
Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)	€/min	5,90
Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725, 8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817)	€/min	4,90
Thuraya (88216)	€/min	2,10
EMSAT (88213)	€/min	3,10
<b>Internationale Zonen-Übersicht<sup>4</sup></b>		
<b>Zone 1</b>		
Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (inkl. Überseegebiete: Französisch-Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (französisch)), Griechenland, Irland, Italien (inkl. Vatikanstadt), Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal (inkl. Azoren, Madeira), Schweden, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (Griechisch)		
<b>Zone 2</b>		
Andorra, Australien, China Volksrep., Färöer, Großbritannien (inkl. Überseegebiete: Gibraltar, Guernsey, Isle of Man, Jersey), Island, Japan, Kanada, Korea Rep. (Süd), Liechtenstein, Mexiko, Neuseeland, Norwegen, Schweiz, USA, Zypern (Türkisch)		
<b>Zone 3</b>		

<sup>4</sup> Die Zonenzuteilung entspricht ident der im Festnetz und im Mobilnetz (z.B.: Italien Festnetz Zone 1 und Mobil Zone 1)

Amerik. Jungferninseln, Amerik.-Samoa, Angola, Bangladesch, Bermuda, Bhutan, Brasilien, Brunei Darussalam, Costa Rica, Dominik. Republik, Grönland, Guam, Hongkong, Indien, Indonesien, Kambodscha, Kolumbien, Kuwait, Malaysia, Mongolei, Nördl. Marianen, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Singapur, Taiwan, Thailand, Uruguay, Venezuela, Vietnam
<b>Zone 4</b>
Abchasien, Afghanistan, Ägypten, Albanien, Anguilla, Antigua und Barbuda, Argentinien, Armenien, Aruba, Aserbaidshan, Bahrain, Barbados, Bolivien, Bosnien und Herzegowina, Botsuana, Britische Jungferninseln, Chile, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eswatini/Swasiland, FranzösischPolynesien, Georgien, Grenada, Guatemala, Honduras, Irak, Iran, Israel, Jamaika, Jemen, Jordanien, Kaiman-Inseln, Kap Verde, Kasachstan, Katar, Kenia, Laos Demokr. Volksrep., Libanon, Macau, Mauritius, Montenegro, Mosambik, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländische Antillen, Nigeria, Nordmazedonien, Oman, Palästina, Palau, Philippinen, Russland, San Marino, Saudi-Arabien, Serbien, Sint Maarten (niederländisch), Sri Lanka, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Südafrika, Trinidad und Tobago, Türkei, Turkmenistan, Turks- und Caicosinseln, Ukraine, Usbekistan, Vereinigte Arabische Emirate
<b>Zone 5</b>
Algerien, Äquatorialguinea, Äthiopien, Bahamas, Belarus, Belize, Benin, Burkina Faso, Burundi, Cookinseln, Dschibuti, Elfenbeinküste, Eritrea, Fidschi, Gabun, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haiti, Kamerun, Kirgisistan, Komoren, Kongo Demokr. Rep., Kongo Rep., Kosovo, Kuba, Lesotho, Liberia, Libyen, Madagaskar, Malawi, Malediven, Mali, Marokko, Marshallinseln, Mauretanien, Mayotte, Mikronesien, Moldau/Moldawien, Monaco, Montserrat, Myanmar, Neukaledonien, Niger, Korea Demokr. Volksrep. (Nord), Osttimor, Papua-Neuguinea, Tadschikistan, Tansania, Togo, Tunesien, Tschad, Uganda, Vanuatu, Wallis und Futuna, Ruanda, Salomonen, Sambia, Samoa, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Somalia, Saint-Pierre und Miquelon, Sudan, Südsudan, Suriname, Syrien, Zentralafrikanische Republik
<b>Zone 6</b>
Antarktis, Ascension, Diego Garcia, Falklandinseln, Kiribati, Nauru, Niue, Norfolkinsel, Sao Tomé und Príncipe, St. Helena, Tokelau, Tonga, Tuvalu

**Tabelle 9 - - Übersicht Minuten-/Evententgelte (national, international, usw.)**

**Verbindungsdauer:**

Die Berechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit dem Melden des gerufenen Anschlusses und endet nach Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse. Bei Verbindungen in Netze, die die Rückauslösung nicht unterstützen, ist die Trennung der Verbindung durch den Anrufer notwendig.

**Zeitfenster:**

Kunden telefonieren ganztägig (0:00 bis 24:00 Uhr) und sieben Tage die Woche (Montag – Sonntag) je nach Gebietszone zu einem festgelegten Tarif.

## 2.4 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
<b>Sonstige einmaligen Entgelte</b>		
Hardware-Tausch (z.B.: Modem) auf Kundenwunsch (****)	€/Fall	49,00
Stundensatz Techniker (*****)	€/Std	96,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00
Umzug bzw. Übersiedelung	€/Fall	49,00
Rufnummernübernahme bzw. Portierung	€/Fall	0,00
Geheimnummer	€/Fall	0,00
Telefonbucheintrag sowie Änderung des Eintrages (Standardeintrag)	€/Fall	0,00
Entgeltnachweis (EGN)	€/Fall	0,00
Anrufer-Identifizierung (je Geschäftsfall)	€/Fall	5,00
Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (**)	€/Fall	0,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	49,00
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (***)	€/Fall	20,00
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	20,00
Internet Service Pauschale	€/Fall	0,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

**Tabelle 10 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte**

(\*) Sollte der Vertragspartner am vereinbarten Zeitpunkt und Ort nicht anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

(\*\*) Ein Produktwechsel ist nur bei Wechsel auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulären Grundentgelt möglich, die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt dabei unberührt.

(\*\*\*) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

(\*\*\*\*) Dieses Entgelt wird ausschließlich bei Endgeräteaustausch auf ausdrücklichen Kundenwunsch (z. Bsp.: keine Vorabanalyse bzw. Prüfung durch „Citynet“ – kein Defekt vorhanden) in Rechnung gestellt.

(\*\*\*\*\*) Für die Dauer der Anfahrt zum jeweiligen Kundenstandort, wird das obigen Entgelt für den Stundensatz eines Technikers kalkuliert und abgerechnet.

## 2.5 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, usw.), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für „Citynet“ zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betraglichen Ausmaß, in der „Citynet“ zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Vertragspartner samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

## 2.6 Preiskalkulation

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell angefragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

### 3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Telefonie Produkt.....	6
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter.....	9
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline.....	9
Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite.....	10
Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker.....	10
Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement.....	11
Tabelle 7 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte.....	12
Tabelle 8 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte.....	12
Tabelle 9 - – Übersicht Minuten-/Evententgelte (national, international, usw.).....	17
Tabelle 10 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte.....	18