

Leistungsbeschreibung businessSDSL der internet4YOU KG Austria (internet4YOU Österreich)

1. Grundlagen

1.1. Allgemeines

internet4YOU businessSDSL-Zugänge basieren auf der SDSL Breitband-Technologie und entbündelten TASL (Teilnehmeranschlussleitungen). Durch die Entbündelung ist es möglich, auf das Kupferleitungsnetz der Telekom-Austria zuzugreifen, auf die sogenannte Teilnehmeranschlussleitung (TASL), jene Kupferdoppelader die zwischen der Ortsvermittlungsstelle (Wählamt) und dem Endkunden liegt. internet4YOU Österreich kann dadurch sein Netzwerk mit dem Kupfernetz der TELEKOM Austria am Hauptverteiler (Wählamt) zusammenschalten und dadurch selbst hochbitratige Dienste anbieten.

Durch den Einsatz von SDSL-Modems mit integriertem Router wird eine vielfältige Auswahl von Breitband Internetzugängen mit symmetrischen Bandbreiten (Gleich hoher Up- und Downstream) angeboten. internet4YOU businessSDSL ist für Klein- und Mittelbetriebe (KMU) konzipiert und umfasst 2 Produktlinien sowie mehrere optionale Zusatzpakete für höhere Bandbreite und höherem Datentransfervolumen bei limitierten Produkten. Die Standard-Bandbreite für internet4YOU businessSDSL beträgt 256Kbit/s Downstream und 256Kbit/s Upstream. Höhere Bandbreiten sind optional bis 9280Kbit/s DownStream und 9280Kbit/s Upstream gegen monatlichen Aufpreis realisierbar.

1.2. Verfügbarkeit

Voraussetzung für internet4YOU businessSDSL ist die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung (TASL). Aus diesem Grund ist internet4YOU businessSDSL auch nur an Standorten verfügbar, an denen eine entsprechende Unbundling-Infrastruktur in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle (Wählamt) eingerichtet ist. Die Verfügbarkeit kann mittels der Verfügbarkeitsabfrage auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich geprüft werden. Das Ergebnis ist technisch bedingt, ohne Gewähr, da mit der Verfügbarkeitsabfrage weder die tatsächliche Leitungslänge noch die Qualität der Leitungsanbindung vom Kunden zur Ortsvermittlungsstelle (Wählamt) geprüft werden kann. Eine Aussage über die tatsächliche Realisierung beim Endkunden sowie über die bestellte Bandbreite, besonders wenn diese über 512Kbit/s Downstream und 512Kbit/s Upstream hinausgeht, kann erst nach erfolgter Auftragserteilung durch den Kunden getroffen werden. Es obliegt internet4YOU ob die Anbindung des Kunden bei erhöhter Leitungslänge in 2-Draht- bzw. 4-Draht-Technik ausgeführt wird um die bestellte Bandbreite zu realisieren. Etwaige zusätzliche Herstellungskosten bei Leitungsmangel bei einer Ausführung in 4-Draht-Technik werden dem Kunden durch internet4YOU gesondert und gegen vorheriger Absprache in Rechnung gestellt.

1.3. Produktmerkmale (Paketdetails)

Die jeweiligen Produktmerkmale finden sich jeweils in der Auftragsbestätigung an den Kunden bzw. auf der internet4YOU Homepage unter www.internet4you.at bzw. können jeweils telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich vom Kunden beauskunftet werden.

1.3.1. Netzwerkbetrieb, Einsatz im Mehrplatz- und Serverbetrieb

Bei allen internet4YOU businessSDSL-Zugängen ist der Netzwerk- und Serverbetrieb durch den Kunden uneingeschränkt erlaubt. Die dafür erforderlichen Endgeräte für den Netzwerkbetrieb wie Netzwerkkarten und Netzwerkverteiler (Switch/Hub) sind durch den Kunden bereit zu stellen und zu warten. Das erforderliche SDSL-Modem mit integriertem Router wird dem Kunden von internet4YOU Österreich über den Zeitraum der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt.

1.3.2. Herstellung, Installation und Inbetriebnahme

internet4YOU businessSDSL-Zugänge müssen mittels SDSL-Modem mit integriertem Router mit Ethernet-Schnittstelle am WAN-Port ausgeführt und installiert werden. SDSL-Zugänge mit andersartigen Schnittstellen am WAN-Port werden nicht unterstützt. internet4YOU Österreich ist berechtigt, auf Kostenersatz durch den Kunden, einen kostenpflichtigen Modemtausch für die ordnungsgemäße Ausführung, Installation und Inbetriebnahme des internet4YOU businessSDSL-Zuganges, zu beantragen. Der Kunde wird vor Vertragsabschluss dahingehend informiert.

Die Installation von internet4YOU businessSDSL-Zugängen erfolgt mittels Herstellung einer eigenständigen entbündelten Datenleitung und Datendose durch einen Techniker der TELEKOM Austria. Das SDSL-Modem mit integriertem Router wird wahlweise dem Kunden per Post zugesandt oder durch einen Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich am Standort des Kunden in Betrieb genommen. Die Wahl der Art der Installation am Standort des Kunden obliegt ausnahmslos internet4YOU Österreich.

Die Entgelte für die Herstellung, Installation und Inbetriebnahme von internet4YOU businessSDSL-Zugängen ist grundsätzlich in den einmaligen Entgelten für die Herstellung und Inbetriebnahme von internet4YOU Österreich inkludiert. internet4YOU Österreich ist berechtigt, auf Kostenersatz durch den Kunden – vom herkömmlichen Herstellungsprozess abweichende und gesonderte Installationen aufgrund von baulichen und technischen Hindernissen dem Kunden rückwirkend in Rechnung zu stellen. Falls zum vereinbarten Montagetermin der Zugang zu den Räumlichkeiten der Anschlussadresse nicht möglich ist, werden die entstehenden Kosten und die Kosten der TELEKOM Austria in der Höhe von 275,00 EUR dem Endkunden in Rechnung gestellt.

Bestehende Telekommunikationseinrichtungen, wie insbesondere Datenleitungen, Festnetzanschlüsse etc bleiben von der Herstellung, Installation und Inbetriebnahme von internet4YOU businessSDSL-Zugängen unberührt.

1.3.3. Virtueller Server, Domain, Webspeicherplatz, eMail-Adressen

internet4YOU Österreich stellt dem Endkunden einen Virtuellen Server mit eigener Domain, ausreichend Speicherplatz für die eigene Internetpräsenz, eMail-Zugang und ausreichend eMail-Adressen mit frei wählbaren Adressierungsschema über den Zeitraum der Vertragslaufzeit kostenlos zur Verfügung. Falls weitere eMail-Adressen, mehr Webspeicherplatz usw. benötigt werden, so können diese durch den Endkunden gegen monatlichen Aufpreis bei internet4YOU Österreich beantragt werden. Die einmaligen und laufenden Entgelte für die Domainregistrierung und Domaindelegation sind nicht Teil des Leistungsumfanges von internet4YOU businessSDSL-Zugängen und vom Endkunden an internet4YOU Österreich gesondert zu entrichten. Die Verrechnung der Domain erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend.

2. Datentransfervolumen

internet4YOU bietet bei seinen businessSDSL-Zugängen generell 1 Datentransfervariante an: Unlimitiertes Datentransfervolumen (Flatrate). Die Möglichkeit den aktuellen Status des in Anspruch genommenen Datentransfervolumens wahlweise online unter der Internetadresse: traffic.internet4you.at bzw. telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich abzurufen bzw. zu erfragen ist bei businessSDSL-Paketen mit unlimitierten Datentransfervolumen (Flatrate) nicht möglich und aufgrund der Produktgestaltung nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung.

3. Bereitstellungsfrist

Die Bereitstellungsfrist der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nicht anders schriftlich vereinbart, innerhalb von 6 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und Vertragsdurchführung nötigen Daten (z.Bsp. Daten Anschlussinhaber, Geburtsdatum usw.) internet4YOU Österreich bekannt gegeben hat. internet4YOU Österreich treffen jedoch keine Verzugsfolgen und Haftungen, wenn eine Nichteinhaltung der Bereitstellungsfristen auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich sind und nicht auf Vorsatz und/oder grober Fahrlässigkeit von internet4YOU Österreich beruht.

4. Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer beträgt 12 Monate, sofern keine andere Vertragslaufzeit und/oder Mindestnutzungsdauer schriftlich vereinbart wurde.

5. Produktwechsel, Produktdowngrade oder Produktupgrade

Ein Produktwechsel in Form eines Produktdowngrade auf ein minderwertigeres businessSDSL-Paket bzw. Produktupgrade auf ein höherwertigeres businessSDSL-Paket ist jeweils bis zum 14.ten eines Monats schriftlich bekannt zu geben um den Produktwechsel mit dem darauf folgenden Monatsersten in Anspruch zu nehmen. Langt der schriftlich eingebrachte Produktwechsel nach dem 14.ten eines Monats ein so kann der Produktwechsel erst mit dem 14.ten des Folgemonats zur Kenntnis genommen und bearbeitet werden. Für den Produktwechsel wird eine einmalige Gebühr in der Höhe der Einrichtungskosten bzw. Kosten für die Inbetriebnahme dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Verrechnung der einmaligen Gebühr für den Produktwechsel erfolgt mit der nächsten Rechnung rückwirkend. Mit der Bestellung eines Produktwechsels, Produktdowngrades bzw. eines Produktupgrades entsteht ein neuer Vertrag zwischen dem Kunden und internet4YOU Österreich. Daraus resultierend eine Mindestvertragsdauer (Vertragslaufzeit) und Mindestnutzungsdauer. Eine Anrechnung der bereits in Anspruch genommenen Vertragslaufzeit bzw. Nutzungsdauer für das vorherige businessSDSL-Paket findet nicht statt.

6. Preise

Für die Miete der Leitung fallen keine zusätzlichen Gebühren an, die angegebenen Preise inkludieren alle anfallenden Kosten inklusive der Hardware. Für die zusätzliche Leitung die am Standort installiert wird, fallen keine zusätzlichen Kosten an. Es fallen weder zusätzliche Installationskosten, noch weitere Grundgebühren oder Verbindungsentgelte an. internet4YOU businessSDSL-Zugänge verwenden im Gegensatz zu internet4YOU ADSL-Zugängen eigene Leitungen, und sind aus diesem Grund völlig unabhängig von einem bestehenden Festnetzanschluss.

7. Störungsmeldung und Störungsbehebung

Störungen bei internet4YOU businessSDSL können telefonisch unter der österreichweiten Telefonnummer 0820 5007970 während den Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich gemeldet werden. Ausserhalb der Geschäftszeiten von internet4YOU Österreich steht dem Kunden die österreichweite und kostenpflichtige Telefonnummer 0900 367686 (EUR 0,86/Minute) bis 22.00 Uhr zur Verfügung. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein vertraglicher Support seitens internet4YOU nur bis zur Datendose des Kunden bzw. bis zu den zur Nutzung überlassenen Telekommunikationseinrichtungen geleistet werden kann. Ausserhalb des vertraglich zugesicherten Supports hat der Kunde die Möglichkeit gegen gesondertes Entgelt einen erweiterten Support für in Anspruch zu nehmen. Dieser erweiterte Support ist nicht Teil des Leistungsumfanges von internet4YOU businessSDSL.

7.1. Störungsbehebungsprozess

Der gesamte Störungsbehebungsprozess von der Störungsmeldung bis zur Entstörungsmeldung erfolgt in klar strukturierten Abläufen, um den vertraglich vereinbarten Service Level zu gewährleisten. Das Störungsbehebungsverfahren selbst kann jedoch nur innerhalb der Supportzeiten von internet4YOU Österreich bzw. von Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich durchgeführt werden, die mit dem Kunden gemäss gewünschtem Support Level bzw. Service Level vereinbart wurde. Bei Störungen von internet4YOU businessSDSL wird unterschieden ob die Störung im Netz von internet4YOU Österreich oder bei Erfüllungsgehilfen von internet4YOU Österreich zu orten ist.

Ist die Störung bei internet4YOU Österreich geortet so erfolgt eine Störungsmeldung und Öffnung eines Service-Tickets innerhalb von einem Werktag. Erst nach Eröffnung eines Service-Tickets beginnt der eigentliche Störungsbehebungsprozess. Dieser ist bei internet4YOU businessSDSL-Paketen mit einem maximalen Zeitraum von der Eröffnung eines Service-Tickets bis zur Entstörungsmeldung mit 1 Werktag vereinbart.

7.2. Störungsbehebung Vor-Ort

Der Kunde hat internet4YOU Österreich und seinen Erfüllungsgehilfen bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und internet4YOU Österreich, seinen Erfüllungsgehilfen oder von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird internet4YOU Österreich, seine Erfüllungsgehilfen bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen, und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde internet4YOU Österreich, seinen Erfüllungsgehilfen bzw. von ihr beauftragte Dritte jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

INTERNET4YOU übernimmt keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit und keinen kostenlosen Support der kundenseitig installierten Telekommunikationseinrichtungen, wie insbesondere Nebenstellenanlagen, Fax- oder Telefonapparate sowie Computersysteme und Modems, Funkeinrichtungen, Router etc sowie kundenseitig installierte Hard- und Software.

7.3. Störungsbehebung bei zur Nutzung überlassenen Telekommunikationseinrichtung

Ist eine dem Kunden zur Nutzung überlassene Telekommunikationseinrichtung defekt, die Funktion eingeschränkt bzw. die Funktion nicht dem Betriebszustand entsprechend, so hat der Kunde die defekte Telekommunikationseinrichtung umgehend auf seine Kosten an internet4YOU Österreich zur Begutachtung, Überprüfung und zum Austausch, vollständig inklusive aller Kabeln, Dokumentationen und Netzteil zu retournieren.

8. Anschrift und Kontaktadressen

internet4YOU KG Austria
Marchfelderstrasse 2, BCM
A-2301 GROSS-ENZERSDORF

Telefon: 0820 500 797 0 (Infoline österreichweit)
Telefax: 0820 500 797 1 (Infotax österreichweit)
Service-Hotline: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute

eMail: info@internet4you.at
Internet: www.internet4you.at

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Ausserhalb der Geschäftszeiten steht die Service-Hotline unter der Telefonnummer: 0900 36 76 86 (Serviceline österreichweit). 0,87€/Minute von Montag bis Freitag von 18.00 Uhr bis 22.00 Uhr sowie Samstag, Sonntag und Feiertag von 9.00 Uhr bis 22.00 Uhr zur Verfügung.