



# Festnetz. DataNet für Businesskunden.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 15. Februar 2024

## Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download max./ Upload max.	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat exkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
DataNet 50	50 Mbit/s / 10 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	20,75 € indexiert	0 €	24 Monate
DataNet 100	100 Mbit/s / 15 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	24,92 € indexiert	0 €	24 Monate
DataNet 200	200 Mbit/s / 30 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	33,25 € indexiert	0 €	24 Monate
Option: Statische IP-Adresse			3,33 € (entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen)		

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

### 1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 15. Februar 2024 mit einem Firmenbuchnachweis oder einer Gewerbeberechtigung
- Es gelten die aktuellen AGB für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- 8,25 € exkl. USt. Aktivierungsentgelt. Entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen. Mindestvertragsdauer 24 Monate.
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Tarife werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf [www.drei.at](http://www.drei.at) bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit Unlimited Mix [www.drei.at/unlimitedmix](http://www.drei.at/unlimitedmix)

### 2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

### 3. Bandbreiten

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

### 4. Geld-zurück-Garantie

Mit der Geld-zurück-Garantie wird dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt, unabhängig vom Fernabsatzgesetz vom Vertrag zurückzutreten. Eine Auflösung des Vertragsverhältnisses erfolgt nur Zug um Zug gegen Rückgabe der Hardware innerhalb von 14 Kalendertagen ab Aktivierung der Festnetzverbindung. Die Hardware samt Verpackung muss sich in einem wiederverkaufsfähigen Zustand befinden. Die Geld-zurück-Garantie kann im Rahmen ausgewählter Aktionen länger als angegeben gültig sein.

### 5. BonusPrämie

In den Tarifen genannten Tarifen steht die BonusPrämie nicht zur Verfügung.

# Anhänge

## Annex A Servicegebühren

Servicekosten	Preise exkl. USt. in €	Preise inkl. USt. in €
<u>Aktivierung / Herstellung</u>		
Aktivierungsentgelt für Neukunden	8,25 €	9,90 €
<u>Rechnung</u>		
Rechnungskopien	4,17 €	5 €
Duplikat Einzelgesprächsnachweis	4,17 €	5 €
Nachdruck Garantiebeleg / Servicerechnung	4,17 €	5 €
Kontoaufstellung/Kontoübersicht	8,33 €	10 €
Mahnspesen nach Höhe der Forderung (pro Mahnung)	max. 8,33 €	max. 10 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung	12,50 €	15 €
Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM-Karten- oder Teilnehmernummernsperrung wegen Zahlungsverzug	25 €	30 €
Rückerstattung Wertkarten-Restguthaben	12,50 €	15 €
<u>Rufnummer</u>		
Wunschrufnummer Standard (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	1.250 €	1.500 €
<u>Tarifwechsel / Vertragsverlängerung</u>		
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf SIM-Tarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von SIM-Tarif auf Vertragstarif oder auf einen anderen SIM-Tarif. Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragsbindung	20,83 €	25 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif, je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.	41,58 €	49,90 €
Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus <sup>5)</sup>	16,58 €	19,90 €
<u>SIM- Karte</u>		
SIM-Tausch bei Verlust, Beschädigung, ...	8,33 €	10 €
Ersatz der SIM-Karte bei Diebstahl	8,33 €	10 €
Austausch der SIM-Karte, z.B. bei Wechsel auf eSIM, Nano- oder Micro-SIM	8,33 €	10 €
SIM-Karten Aktualisierung	8,33 €	10 €

Sperren (und Entsperren) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung <sup>3)</sup>	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperren</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperren wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) <sup>4)</sup>	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperren Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) <sup>2)</sup>	50,00 €	60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone	2,50 €	3 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets	3,75 €	4,50 €
Kostenlose, frei wählbare Mailadresse (z.B.: Vorname.Nachname@drei.at; 30 MB pro Mailbox).	0 €	0 €
Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code – beim Drei Service-Team und in unseren Drei Shops österreichweit	4,17 €	5 €
Modemtausch auf Kundenwunsch (bei Mietgerät / Leihgerät)	41,67 €	50 €
Kaution bei Mietgerät / Leihgerät	41,67 €	50 €
<u>Festnetz Internet</u>		
Festnetz: Erstmalige Leitungsherstellung	99,17 €	119 €
Festnetz: Terminverschiebungsgebühr / Terminversäumnis durch Kunden bei Technikereinsatz <sup>6)</sup>	45,83 €	55 €

- 1) Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.
- 2) Auch bei Aufheben der Netzsperrung (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperrung ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.
- 3) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.
- 4) Die Einrichtung einer Sperre für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.
- 5) Wenn Sie sich für ein Treuebonus-Handy (oder Router) entscheiden, fallen neben dem Gerätepreis auch Kosten für die Geräteaktivierung in Höhe von 19,90 Euro (inkl. USt.) an. Dieses wird einmalig auf der nächsten Rechnung eingehoben. Handys und Router, die wir bei Drei anbieten, werden vorab in einem Testlabor geprüft und für die Nutzung im Drei Netz optimiert. Zusätzlich werden diese Geräte in Folge mit passenden Updates versorgt. Ebenfalls enthalten ist der einmalige SIM-Kartentausch im Zuge der Vertragsverlängerung.
- 6) Umfasst Terminverschiebungen durch den Kunden kürzer als zwei Arbeitstage vor dem Herstellungstermin sowie Terminversäumnis des Herstellungstermins vom Kunden bzw. aufgrund falscher Adressangabe durch den Kunden.

Bei Tarifwechsel oder Vertragsverlängerung gelten die zum Zeitpunkt des Tarifwechsels/der Vertragsverlängerung gültigen Serviceentgelte.

# Detaillierte Leistungsbeschreibungen

<b>1. Anwendungsbereich .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Leistungen von Drei .....</b>	<b>4</b>
2.1 Anschlusstechnologie .....	4
2.2 Anschluss Herstellung .....	4
2.3 Bandbreiten .....	4
2.4 Anschlussprotokoll .....	6
2.5 IP-Adresse .....	6
2.6 Verantwortung WLAN/LAN .....	7
2.7 Router Konfiguration .....	7
2.8 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs .....	7
2.9 Produktwechsel .....	7
2.10 Teilnehmerschnittstelle .....	7
2.11 Netzabschlusspunkt .....	8
2.12 Netzentstörung .....	8
2.13 Installation .....	8
2.14 Kündigung .....	9
<b>3. Geräte .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Supportumfang .....</b>	<b>10</b>
4.1 Im Supportumfang enthalten .....	10
4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten .....	11

## **1. Anwendungsbereich.**

Tarife gültig bei Neuanschaltung ab 15. Februar 2024 mit einem Firmenbuchnachweis oder einer Gewerbeberechtigung

Bereitgestellt wird ein Internetzugang mit asymmetrischen Bandbreiten. Zum Einsatz kommt das im Kapitel 3 beschriebene Gerät, das von Drei zur Verfügung gestellt und vom Kunden erworben wird.

DataNet Festnetz Business ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Bei der Leitungsherstellung gelten die Bedingungen der Standardangebote der virtuellen Entbündelung oder des Zugangs zur Teilnehmeranschlussleitung der der A1 Telekom Austria AG.

### **Wichtiger Hinweis:**

Das Funktionieren von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte wie z.B. Hardware-Firewalls, Switches, Router, WLAN-Extender, Virens Scanner, Alarmanlagen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräten neben DataNet Festnetz Business beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen.

## **2. Leistungen von Drei.**

### **2.1 Anschlusstechnologie.**

Mit DataNet Festnetz Business stellt Drei ihren Kunden einen Anschluss an das Transportnetz von Drei her. Dieser Anschluss wird mittels einer virtuell entbündelten Kupfer- oder Glasfaserleitung der A1 Telekom Austria und den entsprechenden von Drei eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert.

### **2.2 Anschluss Herstellung.**

Für die Herstellung der virtuell entbündelten Teilnehmeranschlussleitung ist das Ausfüllen und Unterzeichnen des dafür vorgesehenen virtuellen Entbündelungsformulars durch den Anschlussinhaber erforderlich. Der Kunde kann das Service DataNet Festnetz Business nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuell entbündelten Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Drei als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist. Das Service DataNet Festnetz Business kann erst nach Herstellung des Teilnehmeranschlusses zu Drei genutzt werden. Bestehende Anschlüsse der A1 Telekom Austria AG (TA/AON/Jet2Web) können bei Bekanntgabe der zu übernehmenden Leitungsnummer/Rufnummer mit dem Tag der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung zu Drei übernommen und im Zuge dessen bei A1 Telekom Austria AG automatisch gekündigt werden. Die Kündigung des Anschlusses bei A1 Telekom Austria AG wird dabei erst nach erfolgreicher Umschaltung auf Drei wirksam. Bestehende Anschlüsse bei anderen alternativen Betreibern sind vom Kunden zu den Bedingungen des Betreibers selbständig zu kündigen. Sie können nicht im Rahmen der Herstellung übernommen werden.

### **2.3 Bandbreiten.**

Der Internetzugang steht in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Router):

<b>Bandbreite in Kbit/s</b>	<b>Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>	<b>Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>	<b>Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s</b>
bis zu 51.200/10.240	33.792/5.120	51.200/10.240	34.816/5.120
bis zu 102.400/15.360	56.320/10.240	102.400/15.360	61.440/10.240
bis zu 204.800/30.720	122.880/15.360	204.800/30.720	153.600/15.360

**Die Bandbreite in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 5%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. Flatrate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Bei den angeführten **asymmetrischen Bandbreiten** handelt es sich um **Best-Effort Bandbreiten**, das bedeutet maximal mögliche Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die Drei keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

**Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** steht außerhalb von Wartungsfenstern/Störungen mindestens zur Verfügung.

**Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

**Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s entspricht** jener Internetzugangsbandbreite, die normalerweise 95% des Tages zur Verfügung steht.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der von Drei angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu.

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

Drei 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 Drei 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 Drei 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.

Folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „flat rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	51.200	102.400	204.800
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	😊	😊
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	😊
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	😊

Drei führt bei **DataNet Festnetz Business** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

## 2.4 Anschlussprotokoll.

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 1661 (PPP, Point-to-Point Protocol)
  - RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit RFC 2684 (Multiprotocol Encapsulation over AAL5) – LLC Encapsulation for Bridged Protocols;
  - RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit VDSL2 Standard (VDSL2 ITU-T G.993.2)
  - RFC 1994 (PPP CHAP, Challenge Handshake Authentication Protocol)
  - RFC 1332 (PPP IPCP, Point-to-Point Protocol IP Control Protocol)

Drei behält sich vor, die Enkapsulierung festzulegen.

## 2.5 IP-Adresse.

Drei DataNet Festnetz Business ist in der Basisversion mit einer dynamischen IP-Adresse ausgestattet.

Optional wird 1 statische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Damit kann DataNet Festnetz Business durch Weiterleitung von spezifischen TCP/UDP Ports (Transfer Control Protocol/User Data Protocol) für den Serverbetrieb genutzt werden. Die fixe IP-Adresse liegt am WAN Interface des ausgelieferten

Routers an LAN seitig werden in diesem Setup ausschließlich private IP-Adressen (RFC 1918) in Verbindung mit Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT) eingerichtet. Hierbei stehen im LAN keine öffentlichen IP-Adressen zur Verfügung.

Die Zuteilung der IP-Adresse erfolgt streng nach den Regeln von RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre, zuständig für die Vergabe von IP-Adressbereichen und AS-Nummern in Europa, dem Nahen Osten und Zentralasien). Eigene, von RIPE explizit an Endkunden vergebene IP-Adressen (Provider Independent IP-Adressen), können bei einem Anschluss über DataNet Festnetz Business NICHT genutzt werden.

Unverzüglich nach Beendigung des Vertrages unterbricht Drei das Routing der zugewiesenen Adresse.

## **2.6 Verantwortung WLAN/LAN.**

Eine Erweiterung des Drei DataNet Festnetz Business Internetanschlusses durch drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funk-Router bzw. Aufteilung des Internetsignals auf mehrere Computer durch geeignete technische Hilfsmittel (Router, Switches usw.) und deren Absicherung durch geeignete technische Maßnahmen (Verschlüsselung, Firewall, Zugangskontrolle usw.) zum Schutz vor Missbrauch liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Drei DataNet Festnetz Business Routers liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt.

## **2.7 Router Konfiguration.**

DataNet Festnetz Business wird ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Router eingerichtet. Die Konfiguration und die Servicierung eines Bridge-Setups oder andere von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationen werden von Drei nicht geleistet.

## **2.8 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs.**

Drei behält sich zum Schutz der Netzintegrität und anderer Kunden das Recht vor, die Bandbreite von Nutzern nach Warnung zu drosseln sollten diese die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören. Im Falle einer anhaltenden vertragswidrigen Verwendung des Anschlusses ist Drei berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

## **2.9 Produktwechsel.**

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei DataNet Festnetz Business Produkt zu einem anderen Drei DataNet Festnetz Business wechselt, kann ihm ein Umstellungsentgelt nach den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf [www.Drei.at](http://www.Drei.at) veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Drei einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

## **2.10 Teilnehmerschnittstelle.**

Bei einer Kupferleitung erfolgt der Anschluss des Drei Routers an der von der A1 Telekom Austria AG angebrachten Telefonsteckdose (DA-1, TDO mit HLA), bei einem Glasfaseranschluss wird der Router mit dem von A1 Telekom Austria bereitgestellten Optical Network Termination (ONT) verbunden. Sowohl Telefonsteckdose als auch Optical Network Termination bilden die Teilnehmerschnittstelle. Sie verbleiben im Eigentum der A1 Telekom Austria AG. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) bzw. der ONT der A1 Telekom Austria AG durch den Kunden übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.



### **2.10.1 Bauliche Voraussetzungen.**

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch den Kunden zugänglich gemacht werden.

### **2.11 Netzabschlusspunkt.**

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

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

### **2.12 Netzentstörung.**

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt und damit im Verantwortungsbereich von Drei liegen.

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen (je nach technischem Aufwand zwischen 56 bis 82 EUR) dem Kunden verrechnet.

Im Störfall muss der Kunde sicherstellen, dass der Router an der Teilnehmerschnittstelle und seine Geräte am Router angeschlossen sind, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

#### **2.12.1 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen.**

Die Störungsannahme erfolgt an

Drei BusinessService  
Telefon: 0660 30 30 80  
E-Mail: **business@dre.at**  
Erreichbarkeit: Montag bis Freitag von 8:00 – 20:00 Uhr

Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00 – 18:00 Uhr. Nach 17:00 Uhr ist die Netzentstörung kostenpflichtig. In den meisten Fällen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch einen Drei Servicetechniker mit dem Kunden.

#### **2.12.2 Netzentstörungsfristen.**

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten mit Ablauf des darauffolgenden Werktages ab Eingang der Störungsmeldung behoben.

Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfordern oder im Bereich der A1 Telekom Austria AG liegen, werden nach Maßgabe der

technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

### **2.13 Installation.**

Bei der Selbstinstallation wird der Router (siehe Kapitel 3) per Post an den Kunden zugestellt. Eine Installationsanleitung wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung per E-Mail geschickt und steht auch auf [www.drei.at](http://www.drei.at) zum Download zur Verfügung. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

Auf Kundenwunsch erfolgt die Installation vor Ort durch einen durch Drei beauftragten Installationspartner. Die Installation vor Ort beinhaltet die Montage einer Teilnehmerschnittstelle. Über die Standardinstallation hinausgehende Arbeiten werden nach Aufwand und nur gegen gesondertes Entgelt durchgeführt.

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Installation vor Ort ist die Zurverfügungstellung des Anschlussstandortes in einem für diese Arbeiten adäquaten Zustand durch den Kunden (z.B.: vorhandene Stromversorgung, LAN Verkabelung, etc.). DHCP-Server werden standardmäßig von Drei (über das CPE) zur Verfügung gestellt. Betreibt der Kunde einen eigenen DHCP-Server, so hat der Kunde sicherzustellen, dass Drei darüber informiert wird um den DHCP Server am CPE zu deaktivieren.

Bei der Installation vor Ort werden eventuell erforderliche Kabel von bis zu 20 Meter zur Verfügung gestellt. Die Verlegung der Kabel. Für die Verlegung der Kabel hat der Kunde zu sorgen (Beauftragung eines Elektrikers). Darüberhinausgehende Kabellängen sind vom Kunden extra zu bestellen.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Teilnehmeranschlussleitung in Verrohrungen oder Kabelkanälen, bzw. die Montage der Teilnehmerschnittstelle „unterputz“ gewünscht, oder ist dies aus anderen, nicht von uns zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind die entsprechenden Leerverrohrungen oder Kabelkanäle bzw. Unterputzdosen bereitzustellen.

Unser Kundendienst oder von uns beauftragte Installationspartner führen zur Verlegung der Leitungen keine Stemmarbeiten, Wand- oder Deckendurchbrüche durch.

### **2.14 Kündigung.**

Für DataNet Festnetz Business gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Diese verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, wenn nicht mindestens 12 Wochen vor Ablauf der Mindestvertragsdauer schriftlich gekündigt wird. Beendet der Kunde den Vertrag während der vereinbarten Vertragsdauer, sind die Grundentgelte bis zum Ende der Vertragsdauer zu leisten. Die Berechnung der Mindestvertragsdauer beginnt ab technischer Realisierung oder Abnahme, falls eine solche vereinbart wurde. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragsdauer.

Der DataNet Festnetz Business Router und alle Bestandteile des Routers inkl. Zubehör sind im Fall des Rücktritts während der 14-tägigen Rücktrittsfrist ab Aktivierung der Festnetz-Verbindung an das Logistikzentrum zu retournieren. Ohne Rückstellung des Routers bleibt der Vertrag aufrecht. Ist die Herstellung eines Festnetz-Anschlusses nicht möglich, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder eine andere Internettechnologie wählen.

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

Eine Rücksendung erfolgt an die untenstehende Adresse:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Logistik  
A-1005 Wien

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien

### **3. Geräte.**

Das durch Drei zur Verfügung gestellte, vom Kunden erworbene Gerät ist ein Multi Router mit integrierter WLAN und Firewall Funktionalität. Zusätzlich ist der Router mit einer USB 2.0 Hostschnittstelle ausgestattet, die eine Verwendung als Printserver erlaubt.

Drei sendet dem Kunden auf postalischem Weg ein Router-Paket mit folgenden Bestandteilen zu:

- Ein VDSL/ADSL WLAN Router
- Stromversorgung für den Router (12-Volt Netzteil)
- Ein RJ-45 Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Ein RJ-11 Kabel

Technische Eckdaten des Routers:

- 1x DSL (VDSL2 / ADSL2+)
- 1x Gigabit Ethernet WAN nach IEEE 802.3ab ausgeführt in RJ45
- 4x Gigabit Ethernet LAN Ports nach IEEE 802.3ab ausgeführt in RJ45
- 1x WLAN nach 802.11 a/b/g/n/ac (2,4 & 5 GHz)
- USB 2.0 für mögliches USB Speichermedium ausgeführt in USB Type A

Der Router ist ein Tischgerät. Das Gehäuse ist aus Kunststoff. Der Router erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist. Der Betriebstemperaturbereich liegt zwischen +5 °C und +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% sollte eingehalten werden.

Grundsätzlich ist ein bei Drei in Verbindung mit unseren Tarifen zur Verfügung gestellter Router im Hinblick auf Einstellungen und Konfiguration für das Netz von Drei eingeschränkt.

Drei speichert die Router-Einstellungen am Auto-Configuration-Server (ACS) und ist berechtigt zur Gewährleistung der Funktionstätigkeit des Internet-Services und zur Sicherung der Netzintegrität gegebenenfalls notwendige Einstellungen vorzunehmen und vom Kunden vorgenommene Einstellungen zu überschreiben.

Der Kunde schließt seine Geräte (Computer, Laptop, Tablet, Telefon) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Routers an. Alle Geräte sind in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Geräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Geräte an den Router anschließen, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen

Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Drei einzuholen.

## **4. Supportumfang**

### **4.1 Im Supportumfang enthalten**

- Unterstützung bei der Verkabelung von Router mit TDO bzw. ONT und Computer bzw. die WLAN Einrichtung auf einem Computer oder Laptop (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP-Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellung von gängigen Programmen, die zur Funktionalität des Drei-Services führen
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Drei-Services führen

### **4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten**

- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Konfiguration und die Servicierung eines Bridge-Setups
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Servern