

## Home & Office

# Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: Mai 2019

**T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99

1030 Wien

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Produktbeschreibung.....</b>	<b>3</b>
2.1	Produktbestandteil Internet .....	3
2.1.1	Datentransfervolumen: Flat Rate.....	4
2.1.2	Verkehrsmanagementmaßnahmen.....	5
2.2	Produktbestandteil Digital Telefon für Home & Office .....	6
2.3	Produktbestandteil TV für Home & Office .....	6
3.1	Monatliche Entgelte .....	7
3.2	Monatsentgelte Mehranschluss.....	8
3.3	Einmalige Entgelte .....	8
<b>4</b>	<b>Voraussetzung für den Betrieb .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Endgeräte .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Mindestvertragsbindung.....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Netzabschlusspunkt .....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Standardinstallation/ Konfiguration .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Serviceübergabe .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Servicemanagement .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Qualität .....</b>	<b>12</b>
<b>12</b>	<b>Technische Realisierung .....</b>	<b>12</b>

## 1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Home & Office“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren **Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen** (im Folgenden kurz: "Leistungsbeschreibung") sowie ihrer **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für FIT-Produkte für Unternehmer** (abrufbar unter <http://www.magenta.at/agb/> ). Alle Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden auf Wunsch kostenlos zugesandt. Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen (Internet, Digital Telefon, TV) werden über TMA Kabelanschlüsse realisiert.

Home & Office Internetanschlüsse basieren auf der HFC (Hybrid Fiber Coaxial) Breitband-Technologie von TMA über bestehende oder neu zu errichtende Kabelinfrastruktur (Koaxialkabel).

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten in Verbindung mit Festnetz-Sprachtelefonie (Voice Analog) sowie TV für Home & Office angeboten.

## 2 Produktbeschreibung

Die Produktlinie Home & Office ist als Fernseh- Internet- und Telefonie- Kombiprodukt für Businesskunden im Kabelausbauggebiet von TMA konzipiert und umfasst die folgenden Produktbestandteile und Services mit den nachfolgend angeführten Spezifikationen:

### 2.1 Produktbestandteil Internet

Produktname	Minimale Bandbreite	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	Durchschnittlich im 24 Std Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite	Maximale Bandbreite
Home & Office 40	10/3	24/5	30/7	40/10
Home & Office 80	20/4	40/7,5	56/9	80/15
Home & Office 150	25,5/2,6	75/7,5	90/9	150/20
Home & Office 300	42/4,2	135/13,5	180/18	300/30
Home & Office 500	70/7	250/25	300/30	500/50
Home & Office 1000	140/7	450/22,5	600/30	1000/50

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

Die **maximale Bandbreite** des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

Die in der Tabelle ausgewiesene **normalerweise** zur Verfügung stehende Bandbreite im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden zu 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Die **minimale** Bandbreite entspricht der Untergrenze des jeweiligen Bandbreitenprofils.

Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen haben darauf, wie schnell Informationen und Inhalte über den Home & Office Internetanschluss abgerufen und verbreitet werden können bzw. wie schnell Anwendungen und Dienste genutzt und bereitgestellt werden können.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von TMA zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Kabelnetz zurückzuführen sind) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (z.B. Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen

Mit den Home & Office Paketen wird eine **.at-Domain** kostenlos zur Verfügung gestellt. Für die .at-Domain gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen „Domainregistrierung“. Diese finden sich auch unter <http://www.magentabusiness.at>. **Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Home & Office-Internetprodukt wird auch die darin inkludierte .at-Domain automatisch mitgekündigt, sofern für diese kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

### 2.1.1 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Home & Office Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“). Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA jedoch das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

### Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle TMA Home & Office Internetprodukte verfügen über ein **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

### Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Jedes TMA Home & Office Internetprodukt verfügt über eine **unterschiedliche Bandbreite**. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Upload Geschwindigkeiten geben.

Mit den angegebenen TMA Home & Office Internetprodukten können alle typischen Internetdienste genutzt werden. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

	Home & Office 40	Home & Office 80	Home & Office 150	Home & Office 300	Home & Office 500	Home & Office 1000
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interaktiver Kommunikationsaustausch (ca. 5120 kbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

## 2.1.2 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren TMA Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen, setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein, beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdienste auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unser Dienst Digital Telefon für Home & Office auf Kabel-Basis basiert auf Voice-Over-IP Technologie. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

## 2.2 Produktbestandteil Digital Telefon für Home & Office

In allen Home & Office-Paketen ist neben dem vorstehend beschriebenen Produktbestandteil Internet auch der Sprachtelefondienst Digital Telefon für Home & Office inkludiert. Der genaue Leistungsumfang und die Verbindungsentgelte des Produktbestandteils Digital Telefon für Home & Office ergibt sich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmung "Digital Telefon für Home & Office". Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter [www.magenta.at/agb](http://www.magenta.at/agb) abrufbar.

### Digital Telefon Business Unlimited

In allen Home & Office Paketen ist Digital Telefon Business Unlimited inkludiert. Mit Digital Telefon Business Unlimited telefonieren Businesskunden gratis in das österreichische Festnetz. Ausgenommen Diensterufnummern und private Netze sowie Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen.

Der Produktbestandteil „Digital Telefon Business Unlimited“ bezieht sich auf die Nutzung der inkludierten Telefonanschlüsse im Rahmen der persönlichen Kommunikation und im Rahmen des üblichen Gebrauchs. Zusätzlich zu den in Punkt 11 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen für FIT-Produkte für Unternehmer** geregelten missbräuchlichen Verwendungen gelten für dieses Produkt auch folgende Verwendungsarten bzw. Nutzungen als unzulässig und können zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Rechnungsperiode bzw. bei mehrfachem Verstoß auch zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres Vertrages führen:

- Verbindungen über mobile Gateways oder ähnliche Einrichtungen,
- Insbesondere gehen wir bei einem Verbrauch von mehr als 10.000 Minuten pro Abrechnungsperiode von einer unzulässigen bzw. missbräuchlichen Nutzung aus.

## 2.3 Produktbestandteil TV für Home & Office

In allen Home & Office Paketen sind die nachfolgenden TV Produkte und Media Boxen, wie nachfolgend dargestellt, inkludiert. Der genaue Leistungsumfang der jeweiligen Produktbestandteile von TV für Home

& Office ergibt sich aus den aktuellen Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen "TV für Home & Office" (abrufbar unter <http://www.magenta.at/agb/> ).

#### Home & Office Pakete mit TV L

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte Media Box
Home & Office 40	TV L	TV HD Recorder
Home & Office 80	TV L	TV HD Recorder
Home & Office 150	TV L	TV HD Recorder
Home & Office 300	TV L	TV HD Recorder
Home & Office 500	TV L	TV HD Recorder
Home & Office 1000	TV L	TV HD Recorder

#### Home & Office Pakete mit TV S

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte Media Box
Home & Office 40	TV S	Keine
Home & Office 80	TV S	Keine
Home & Office 150	TV S	Keine
Home & Office 300	TV S	Keine
Home & Office 500	TV S	Keine
Home & Office 1000	TV S	Keine

Wichtiger Hinweis: TV für Home & Office darf nur zu nichtkommerziellen Zwecken verwendet werden. Inhalte dürfen nicht öffentlich vorgeführt oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden. Im Übrigen gelten in diesem Zusammenhang die Sonderbestimmungen für TV Produkte der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für FIT-Produkte für Unternehmer.

## 3 Allgemeine Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt.

### 3.1 Monatliche Entgelte

#### Home & Office Pakete mit TV L

Produktname	Euro
Home & Office 40	31,90
Home & Office 80	31,90
Home & Office 150	44,90
Home & Office 300	54,90
Home & Office 500	69,90
Home & Office 1000	99,90

## Home & Office Pakete mit TV S

Produktname	Euro
Home & Office 40	29,90
Home & Office 80	29,90
Home & Office 150	42,90
Home & Office 300	50,90
Home & Office 500	65,90
Home & Office 1000	99,90

Alle nutzungsabhängigen Entgelte und Tarife für Digital Telefon, deren monatlichen Grundentgelte im Paketpreis inkludiert sind, ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen für Digital Telefon für Home & Office (abrufbar unter <http://www.magenta.at/agb/> ).

## 3.2 Monatsentgelte Mehranschluss

	Euro
TV HD Box DVR Extra Inkl. Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten. Pro zusätzliche TV HD Box DVR	€11,73
TV HD Box Extra Pro zusätzliche TV HD Box	€6,27
CI+ Extra Pro zusätzliches CI+ Modul	€6,27

## 3.3 Einmalige Entgelte

	Euro
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	199,00
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	99,00
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 36 Monate)	0,00
Portierungsentgelt pro Rufnummer	24,17
Änderungsentgelt bei Dienständerung*	50,00
Optionaler Vor-Ort-Service bei Störung	250,00
Technikereinsatz vor Ort (pro begonnener halber Stunde, für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet)	50,00
Freischaltungsentgelt bei Router-Selbstinstallation (Aktivierungsentgelt)	25,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung**	15,00

\* Dienständerungen sind sämtliche Änderungen am vereinbarten Liefer- und Leistungsumfang sowie Änderungen der Vertragsparteien. Eine Änderung der Stammdaten ist keine Dienständerung und ist somit kostenlos.



\*\* Eine richtige und automatische Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können.

Die Einrichtungsentgelte inkludieren, so in dieser Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch TMA beigestellten Routers, die Vor-Ort Installation sowie die Freischaltung des Internetservices und der inkludierten und/oder optionalen Zusatzdienste.

## 4 Voraussetzung für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Home & Office Paketen ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaubereich von TMA befindet. Hiervon **ausdrücklich ausgenommen** sind Oberösterreich sowie Fürstenfeld, Feldbach, Engelhartzell, Natternbach, die Region Ennstal, Moosburg, Tirol und Vorarlberg. Für Fragen zur Verfügbarkeit der Home & Office Pakete an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

Kontaktformular: <http://magentabusiness.at/kontakt>

## 5 Endgeräte

### Internet

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router und die dazugehörige Verkabelung werden von TMA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an TMA retourniert werden. Um den von TMA gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerk- oder WLAN-Karte notwendig. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt. Der Wireless-Router kann nur mittels Funkverbindung oder Netzwerkkabel mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

### Supportumfang:

TMA unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des WLAN-Routers, der Herstellung der Verbindung zwischen WLAN-Router und PC/Laptop sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am WLAN Modem, insbesondere erfolgt kein Support für Firewalls.

## Mindest-Systemvoraussetzungen:

Home & Office Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

- Microsoft Windows / Windows Phone, Apple OS / iOS oder Android Betriebssystemen
- WLAN und/oder Netzwerkkarte (ab 10/100 Mbit/s)

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Für unsere Home & Office Internetprodukte ab einer Bandbreite von 50 Mbit/s gelten zudem folgende Voraussetzungen:

- 1 Gbit/s Netzwerkkarte, Betriebssystem: für 50 Mbit/s ab Windows 2000, für 100 Mbit/s ab Windows XP

## Telefonie

Die für die Nutzung von Digital Telefon für Home & Office notwendigen Telefone sind vom Kunden bereitzustellen.

## 6 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung bei allen Home & Office Paketen beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

## 7 Netzabschlusspunkt

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von TMA zur Verfügung gestellte und in Punkt 5. beschriebene Endgerät.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem WLAN Router von TMA zu verbinden.

Für Endgeräte, die nicht von TMA geliefert wurden, übernimmt TMA keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

## 8 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration des Home & Office Paketes wird von einem Techniker im Auftrag der TMA vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler
- Test der Bandbreite
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware
- Test der Telefonanschlüsse
- Anschluss und Einrichtung der TV HD Box DVR

### Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Home & Office-Internetanschlüsse ist eine Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt. Andere Konfigurationen (z.B. Subnet-Routing) werden nicht angeboten oder unterstützt.

Standardmäßig wird bei den Home & Office Paketen eine fixe IP- Adresse zur Verfügung gestellt. Bei einer fixen IP-Adresse handelt es sich um eine dauerhafte Zuweisung einer an sich dynamischen IP-Adresse. Eine fixe IP-Adresse kann sich im Rahmen von technischen Änderungen, wie z.B. Bandbreitenerhöhung, Technologiewechsel u.ä.m oder durch Umbauten im TMA Netz (z.B. Netzerweiterungen) ändern.

## 9 Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Home & Office-Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich von TMA, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 15 Werktagen (ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember) ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Home & Office-Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Insbesondere beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Kunde der TMA alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

## 10 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/kontakt> erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.). Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 5. Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

**T-Mobile Austria GmbH**

Standort: Graz

Abteilung Hardware Setup

Grieskai 96, 8020 Graz

**Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!**

## 11 Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von TMA nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen TMA, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

## 12 Technische Realisierung

Der Datenverkehr von Home & Office Internet Kunden wird über das HFC Netz von TMA geführt.