

Leistungsbeschreibung CF-Tarife

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 13.09.2016 und ersetzt die bisherige.
- 1.2. Die in der Leistungsbeschreibung CF-Tarife angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsprodukte „TeleTronic CF“. Diese Produkte werden im Folgenden „TeleTronic-CF-Tarife“ bezeichnet.
- 1.3. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Bestellformular angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Sicherung des reibungslosen Dienstes an einen von TeleTronic beauftragten Netzbetreiber übermittelt werden dürfen.
- 1.4. Der Kunde erklärt sein ausdrückliches Einverständnis, dass die Stammdaten des Kunden sowie die im Bestellvorgang angegebenen Daten von TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen zur Vertragserrichtung und Sicherung des reibungslosen Dienstes an Dritte übermittelt werden dürfen.

2. Herstellung

- 2.1. Die technische Verfügbarkeit eines CF-Anschlusses am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die technische Verfügbarkeit wird spätestens bei Herstellung am Standort des Kunden durch eine Herstellungsmeldung des mit der Montage beauftragten Unternehmens festgestellt.
- 2.2. Im Zuge der Neuherstellung (bisher wurde kein CF-Tarif bezogen) wird beim Kunden durch ein von TeleTronic beauftragtes Montageunternehmen ein entsprechender Netzabschlusspunkt (sog. „NAP“) installiert.
- 2.3. Änderungen an der Verkabelung und/oder der Zuleitung an den NAP durch den Kunden sind nicht zulässig.
- 2.4. Die Konfiguration der jeweiligen an den NAP angeschlossenen Endgeräte obliegt allein dem Kunden und ist nicht Bestandteil des TeleTronic-CF-Tarifes.
- 2.5. Die Herstellung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb einer Frist von 8 Wochen ab Annahme des Vertrags (alle erforderlichen Daten wurden an TeleTronic übermittelt und der Vertrag wurde von TeleTronic gemäß der AGB nicht abgelehnt, zB. bei negativen Bonitätsauskünften). Diese Bedingung gilt als erfüllt, sofern seitens TeleTronic (oder ein beauftragtes Unternehmen) innerhalb der achtwöchigen Frist beim Kunden anruft, um einen Herstellungstermin zu vereinbaren. Nur im Falle einer schuldhaften Fristüberschreitung seitens TeleTronic kann der Kunde fristlos vom Vertrag zurücktreten.
- 2.6. Die Herstellung erfolgt nach Regelbauweise: Die Verkabelung in der Wohnung erfolgt entweder Aufputz in Höhe der Sockelleiste oder oben entlang des Übergangs von der Wand zur Decke. Die Verlegung entlang der Sockelleiste kann nur durchgeführt werden, wenn der Kabelweg frei zugänglich gemacht wird (zB. Kästen oder anderes Mobiliar verschieben oder entfernen). Als Abschluss der Verkabelung wird an der Wand eine Dose montiert. An diese Dose wird der NAP angeschlossen, welche mittels eines externen Steckernetzteils (wird mitgeliefert) an das Stromnetz angebunden werden muss. Der NAP kann auch fix an der Wand montiert, dafür sind an der Rückseite zwei Ösen vorgesehen. Wo genau der NAP montiert wird, kann erst durch Lokalaugenschein im Zuge der Herstellung festgestellt werden. Die Länge vom Eintritt des Kabels in die Wohnung bis zur Dose an der Wand darf maximal 15 m betragen. Weiters muss der Kabelweg bis zur Dose frei zugänglich gemacht werden (zB. Kästen oder anderes Mobiliar verschieben oder entfernen).
- 2.7. Ist der Kunde mehrmals zum Zwecke der Terminvereinbarung für die Herstellung nicht erreichbar, zum vereinbarten Herstellungstermin nicht anwesend, verweigert oder behindert die Herstellung oder wünscht die Herstellung außerhalb der in Punkt 2.6 angeführten Regelbauweise, so ist TeleTronic berechtigt, den entstandenen Aufwand, zumindest aber EUR 108,00 (inkl. 20% MwSt.) in Rechnung zu stellen. Bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Herstellungstermin kann der Kunde durch Anruf auf der kostenfreien TeleTronic Hotline 0800 809 109 (zu Geschäftszeit) kostenlos den Termin verschieben.

3. Technische Dienstbeschreibung

- 3.1. TeleTronic-CF-Tarife werden mit jeweils 20, 50, 75, 100, 150, 200, 300, 500 und 1000 Mbit/s maximaler technischer Bandbreite angeboten. Die angegebene Bandbreite bezieht sich sowohl auf Up-, als auch auf Download (symmetrisch).
- 3.2. Der NAP dient gleichzeitig als Router, ein kundeneigener Router kann jedoch optional an diesen angeschlossen werden.
- 3.3. Je TV-Box (zum Empfang von Fernsehsignalen) ist ein Port (Anschluss) des NAP vorgesehen, welcher netzseitig für den Anschluss und die Benützung einer TV-Box (eine MAC-Adresse) konfiguriert wird. Die physikalische Verbindung des Ports ist mittels IEEE 802.3u (100BaseT, RJ45) definiert. Die bereitgestellten TV- und Radiosender können seitens TeleTronic jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.
- 3.4. Es werden dem Kunden für die Internetzugangsleistung dynamisch IPv6-Adressen zugewiesen. Gegen Aufpreis kann eine statische, öffentliche IPv4-Adresse bezogen werden. Die Vergabe weiterer IPv4-Adressen ist nicht vorgesehen.
- 3.5. Dem Kunden werden bis zu 5 E-Mailkonten unentgeltlich für die Dauer des aufrechten Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Diese E-Mailkonten verfügen über eine Viren- und Spam-Erkennungsfunktion, welche betroffene E-Mails erkennt und serverseitig verwirft (löscht). Sowohl die Viren-, als auch die Spamerkennung erfolgt nach derzeit anerkanntem technischem Standard und ist als unentgeltlicher Zusatzdienst ausgeführt. Es ist TeleTronic in jedem Fall schad- und klaglos zu halten, insbesondere auch bei Fehlfunktion.
- 3.6. Der Kunde hat für die Konfiguration, Sicherung und den Betrieb der eigenen EDV-Systeme in jedem Fall selbst Sorge zu tragen. Die Konfiguration und Anschluss der Endgeräte (ausgenommen NAP) kann kostenpflichtig durch einen Vor-Ort-Service vom Kunden in Anspruch genommen werden.

4. Verfügbarkeit, Störung

- 4.1. TeleTronic behält sich die Einschränkung von Diensten (zB. Bandbreitenbeschränkung, E-Mail-Volumenbeschränkung) sowie die ordentliche Kündigung unter Einhaltung einer Frist von 14 Tagen zum Monatsletzten vor, wenn eine Überlastung einzelner Dienste (zB. Massen-E-Mailversand) die Netzintegrität gefährdet.
- 4.2. Die technische Verfügbarkeit der Internetzugangsleistung richtet sich nach Maßgabe der branchenüblichen Verfügbarkeit, sofern in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Dienstes keine anderwärtige Verfügbarkeitsregel definiert wurde.
- 4.3. Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden umgehend zu melden. TeleTronic bzw. in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch TeleTronic beauftragten Unternehmen ist der Zutritt zum NAP zu ermöglichen.
- 4.4. Eine eventuelle Störungsmeldung kann über die kostenfreie Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 281 00 00 aus dem Ausland), sowie per Email an office@teletronic.at erfolgen, wobei insbesondere bei telefonischer Störungsmeldung die TeleTronic-Geschäftszeiten (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) zu beachten sind.
- 4.5. TeleTronic wird nach der Störungsmeldung mit der Behebung der Störung beginnen und die Störung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Geschäftszeiten (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) beheben.

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

- 5.1. Zum Erhalt der Netzqualität werden Verkehrsmanagementmaßnahmen durchgeführt, die auf unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität einer Datenverkehrskategorie beruhen. Dazu werden die übertragenen Daten Datenverkehrskategorien zugeordnet, welche im Netz unterschiedlich priorisiert übertragen werden. Dies geschieht, um Dienste mit einem hohen Erfordernis an zeitnahe Übertragung (zB. Sprach- oder TV-Übertragung) Diensten mit einem geringeren Erfordernis an zeitnahe Übertragung (zB. Websiteabrufe) bevorzugt zu übertragen. Die Bevorzugung der Datenübertragung bestimmter Datenverkehrskategorien kommt nur bei nicht ausreichend vorhandener Netzübertragungskapazitäten zur Anwendung, andernfalls werden alle Datenverkehrskategorien gleichberechtigt behandelt.
- 5.2. Auf den Schutz personenbezogener Daten oder die Privatsphäre haben im Punkt 5.1 angeführten Verkehrsmanagementmaßnahmen keine Auswirkung.

5.3. Für CF-Tarife stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten (Down-/Upload) zur Verfügung:

CF-Tarif(e)	Beworbene Bandbreite	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO
CF:20	20/20 Mbit/s	6/6 Mbit/s	14/14 Mbit/s	20/20 Mbit/s
CF:50	50/50 Mbit/s	15/15 Mbit/s	35/35 Mbit/s	50/50 Mbit/s
CF:75	75/75 Mbit/s	23/23 Mbit/s	53/53 Mbit/s	75/75 Mbit/s
CF:100	100/100 Mbit/s	30/30 Mbit/s	70/70 Mbit/s	100/100 Mbit/s
CF:150	150/150 Mbit/s	45/45 Mbit/s	105/105 Mbit/s	150/150 Mbit/s
CF:200	200/200 Mbit/s	60/60 Mbit/s	140/140 Mbit/s	200/200 Mbit/s
CF:300	300/300 Mbit/s	90/90 Mbit/s	210/210 Mbit/s	300/300 Mbit/s
CF:500	500/500 Mbit/s	150/150 Mbit/s	350/350 Mbit/s	500/500 Mbit/s
CF:1000	1000/1000 Mbit/s	300/300 Mbit/s	700/700 Mbit/s	1000/1000 Mbit/s

Die als normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der VO stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

5.4. Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen. Alle CF-Tarife inkludieren unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. (☺ = Dienst funktioniert voraussichtlich. ☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.)

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen	
	Tarif mit 20/20 Mbit/s beworbener Bandbreite	Tarife mit >20/20 Mbit/s beworbener Bandbreite
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	☺	☺
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	☺	☺
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	☺	☺
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☹	☺
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	☺	☺
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	☺	☺
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	☺	☺

- 5.5. Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch die optional angebotene Voice over IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfigurierterm Codec (technischer Standard zur Transkodierung zwischen Sprache und IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite um maximal 0,3/0,3 Mbit/s für Down- und Upload sinken.
- 5.6. Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch das optional angebotene IP-Fernsehen („IPTV“) genutzt, so kann sich je nach Anzahl der gleichzeitig übertragenen Multicaststreams (verwendete Übertragungsmethode von TV- und HD-TV-Signalen über IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite um maximal 20/5 Mbit/s für Down- und Upload sinken.
- 5.7. Werden die angeführten Bandbreiten von TeleTronic schuldhaft regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft unterschritten, so stehen dem Kunden allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Im ersten Schritt wird TeleTronic versuchen die Ursache zu eruieren und eine Verbesserung der Leistung zu erzielen (zB. durch Gerätetausch, Mängelmeldung an Wien Energie). Sollte dieser erste Schritt zu keiner Verbesserung geführt haben, so steht dem Kunden Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag zu, wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die Unterschreitung der Bandbreiten nicht geringfügig ist. Der Kunde wird hiermit auch auf die Möglichkeit der Streitbeilegung gemäß Punkt 4.8.

der Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB von TeleTronic hingewiesen.

6. Vertragsdauer, Zahlung und Entgelte

- 6.1. Die Zahlung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, monatlich im Voraus.
- 6.2. Alle angegebenen Preise und Entgelte verstehen sich, sofern nicht anders ausgewiesen exklusive 20% MwSt. Gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise (inklusive 20% MwSt.) angegeben.
- 6.3. Bei Neu- oder Änderungsbestellung kann ein Entgelt lt. „Entgeltbestimmung CF-Tarife“ anfallen. Ein eventuell vereinbarter Kündigungsverzicht bleibt durch eine Änderungsbestellung unberührt.
- 6.4. Im Falle einer Störung besteht weiterhin Entgeltpflicht für den Kunden. Eine Entgeltminderung ist nur bei schuldhafter Verzögerung durch TeleTronic ab dem 7. Kalendertag nach Eingang der Störungsmeldung bis zum Tage der Störungsbehebung möglich.
- 6.5. Der Kunde hat TeleTronic bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und TeleTronic oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird TeleTronic bzw. von TeleTronic beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum eine beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde jeden TeleTronic dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz EUR 125,00 inkl. 20% MwSt., Fahrtkosten pauschaliert EUR 90,00 inkl. 20% MwSt.) zu ersetzen.
- 6.6. Durch die Bereitstellung von Geräten (ausgenommen dem NAP), insbesondere Telefonadapter, (WLAN-)Router, Gateways, können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen
- 6.7. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der „Entgeltbestimmung CF-Tarife“ zu entnehmen.

7. Allgemeine Bedingungen

- 7.1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB, welche auf der TeleTronic Website (www.teletronic.at) abgerufen und auf der TeleTronic Hotline 0800 809 109 (bzw. 0043 1 28 10 000 aus dem Ausland) während der Geschäftszeit (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt.

Stand: 13.09.2019 (V1.0)