



# StartNet & EasyNet Festnetz.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 22. August 2019

## Monatsentgelte und Leistungen.

| Tarif       | Bandbreiten<br>Download / Upload | Datenvolumen<br>Freimenge pro<br>(Abrechnungs-) Monat | Grundgebühr<br>pro Monat<br>inkl. USt. | Servicepauschale<br>pro Jahr<br>(verrechnet anteilmäßig<br>pro Monat) | Mindest-<br>vertragsdauer |
|-------------|----------------------------------|---|--|---|---------------------------|
| StartNet    | 10 Mbit/s / 1 Mbit/s             | Unlimitiert (Flat)                                    | 14,00 €                                | 0 €   | 24 Monate                 |
| EasyNet M   | 20 Mbit/s / 5 Mbit/s             | Unlimitiert (Flat)                                    | 23,00 €<br>indexiert                   | 25 €  | 24 Monate                 |
| EasyNet L   | 40 Mbit/s / 10 Mbit/s            | Unlimitiert (Flat)                                    | 29,00 €<br>indexiert                   | 25 €  | 24 Monate                 |
| EasyNet XL  | 60 Mbit/s / 12 Mbit/s            | Unlimitiert (Flat)                                    | 34,00 €<br>indexiert                   | 25 €  | 24 Monate                 |
| EasyNet XXL | 150 Mbit/s / 20 Mbit/s           | Unlimitiert (Flat)                                    | 59,00 €<br>indexiert                   | 25 €  | 24 Monate                 |

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

Das Modembereitstellungsentgelt in der Höhe von € 29 wird in den EasyNet Tarifen nicht verrechnet.

### 1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 22.08.2019.
- Es gelten die aktuellen AGB für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- StartNet & EasyNet Tarife: 69 € Aktivierungsentgelt. Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen. Mindestvertragsdauer 24 Monate.
- Der Vertrag kann erstmals unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ablauf der Mindestvertragsdauer, danach unter Einhaltung derselben Kündigungsfrist zum Ablauf eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.

### 2. Verbindungsentgelte national

Siehe Annex A.

### 3. Verbindungsentgelte international

Siehe Annex A.

### 4. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex B.

### 5. Kombi-Vorteil

Die Grundgebühr pro Monat des StartNet bzw. EasyNet Tarifs bei zwei Handyverträgen ergibt sich durch eine monatliche Rechnungsgutschrift in der Höhe von 14 € bzw. die Grundgebühr des StartNet bzw. EasyNet Tarifs bei einem Handyvertrag durch eine Rechnungsgutschrift von 7 €. Ausgewählte Sprachtarife ausgenommen. Zum Zeitpunkt der Vertragsanmeldung ist eine abschließende Überprüfung der Kombi-Vorteil Voraussetzungen nicht möglich. Die Aktivierung des Vorteils erfolgt nach Prüfung der Teilnahmevoraussetzungen.

**Details:** <http://www.drei.at/kombi>

### 6. Bandbreiten

- 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 Endgerät ab.

#### **7. 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 Kaufdatum. Die Hardware samt Verpackung muss sich in einem wiederverkaufsfähigen Zustand befinden.

# Anhänge

## Annex A Verbindungsentgelte & Sonderrufnummern

### Inlandstarife

Österreichzone (Festnetz – geographische Rufnummern, private Netze und netzinterne Telefonie, österreichische Mobilfunknetze) Taktung 60 sek./60 sek., Entgelte pro Minute

| Dienste                                 | Preise  |
|---|---|
| Festnetz Inland                         | 0,0194 €/Min Freizeit<br>0,0529 €/Min Geschäftszeit |
| In alle österreichischen Mobilfunknetze | 0,199 €/Min Frei- und Geschäftszeit                 |

Geschäftszeit: Mo - Fr, 8 - 18 Uhr

Freizeit: Mo - Fr, 18 - 8 Uhr, Sa, So & Feiertage

### Auslandstarife, 0-24 Uhr, TAKTUNG 60 SEK./60 SEK.

| Zone  | Preise         |
|---|----------------|
| <b>ZONE 1 (ins Festnetz)</b>  | <b>0,159 €</b> |
| Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Liechtenstein, Kanada, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Tschechien, Ungarn, USA  |                |
| <b>ZONE 2 (ins Fest- oder Mobilnetz)</b>  | <b>0,199 €</b> |
| Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland mobil, Estland, Finnland, Frankreich mobil, Französisch Guyana, Griechenland, Großbritannien mobil, Guadeloupe, Irland, Italien mobil, Kroatien, Lettland, Liechtenstein mobil, Litauen, Luxemburg, Malta, Mayotte, Monaco, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Slowakei mobil, Slowenien mobil, Schweden, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), St. Pierre und Miquelon, Tschechien mobil, Reunion, Ungarn mobil, Vatikanstadt, Zypern griechisch |                |
| <b>ZONE 3 (ins Festnetz)</b>  | <b>0,349 €</b> |
| Jungferninseln (US), Puerto Rico  |                |
| <b>ZONE 4 (ins Mobilnetz)</b>   | <b>0,379 €</b> |
| Jungferninseln (US) mobil, Kanada mobil, Puerto Rico mobil, Schweiz mobil, USA mobil  |                |
| <b>ZONE 5 (ins Festnetz)</b>  | <b>0,399 €</b> |
| Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Serbien und Montenegro, Türkei   |                |

**ZONE 6 (ins Fest- und Mobilnetz) 0,499 €**

Albanien, Algerien, Andorra, Australien, Bosnien-Herzegowina mobil, China, Färöer Inseln, Gibraltar, Hongkong, Island, Israel, Japan, Marokko, Mazedonien mobil, Neuseeland, Russische Föderation, Serbien und Montenegro mobil, Singapur, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Türkei mobil, Tunesien, Ukraine, Weißrussland, Zypern türkisch

**ZONE 7 (ins Fest- und Mobilnetz) 0,799 €**

Argentinien, Armenien, Aserbaidschan, Bahrain, Bermuda, Brasilien, Chile, Cocos-Keeling Inseln, Georgien, Kuwait, Libyen, Macao, Malaysia, Marianen, Mexiko, Midway, Moldawien, Philippinen, Saudi Arabien, Tadschikistan, Turkmenistan, Usbekistan, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate, Weihnachtsinseln

**ZONE 8 (ins Fest- und Mobilnetz) 1,199 €**

Ägypten, Angola, Antarktis, Aruba, Bahamas, Bhutan, Brunei, Dominik. Republik, Ecuador, Ghana, Grönland, Iran, Jordanien, Kirgisistan, Kolumbien, Martinique, Niederl. Antillen, St. Vincent und Grenadinen, Trinidad und Tobago

**ZONE 9 (ins Fest- und Mobilnetz) 1,499 €**

Afghanistan, Anguilla, Antigua und Barbuda, Äquatorialguinea, Ascension, Äthiopien, Bangladesch, Barbados, Belize, Benin, Bolivien, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cayman Inseln, Cook Inseln, Costa Rica, Diego Garcia, Dominica, Dschibuti, El Salvador, Elfenbeinküste, Eritrea, Falkland-Inseln, Fidschi, Französisch Polynesien, Gabun, Gambia, Grenada, Guam, Guatemala, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haiti, Honduras, Indien, Indonesien, Irak, Jamaika, Jemen, Jungferninseln (Brit.), Kambodscha, Kamerun, Kap Verde, Kasachstan, Katar, Kenia, Kiribati, Komoren, Kongo Dem. Rep. (ex Zaire), Kongo Republik, Kuba, Laos, Lesotho, Libanon, Liberia, Madagaskar, Malawi, Malediven, Mali, Marshall Inseln, Mauretanien, Mauritius, Mikronesien, Mongolei, Montserrat, Mosambik, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Neukaledonien, Nicaragua, Niger, Nigeria, Niue, Nordkorea, Norfolk-Inseln, Oman, Pakistan, Palästinensisches Autonomiegebiet, Palau, Panama, Papua-Neuguinea, Paraguay, Peru, Ruanda, Saint Helena, Saint Kitts und Nevis, Saint Lucia, Sambia, Samoa (Westlich), Samoa (Amerikanisch), Sao Tomé und Príncipe, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Salomonen, Somalia, Sri Lanka, Sudan, Suriname, Swasiland, Syrien, Tansania, Thailand, Togo, Tokelau, Tonga, Tschad, Turks- und Caicos-Inseln, Tuvalu, Uganda, Uruguay, Vanuatu, Vietnam, Wallis und Futuna Inseln, Zentralafrikanische Republik

Das internationale Telefonnummernschema finden Sie bei der Internationalen Fernmeldeunion unter [www.itu.int](http://www.itu.int).

**Telefonnummern in den Bereichen (0)718/(0)780, TAKTUNG: 60 SEK./30 SEK.**

| <b>Vorwahl</b> | <b>Dienste</b>                     | <b>Preise</b>                                       |
|----------------|------------------------------------|---|
| (0)718         | Internet-Einwahlnummern            | 0,01128 €/Min Freizeit<br>0,024 €/Min Geschäftszeit |
| (0)780         | Rufnummern für konvergente Dienste | 0,022 €/Min Freizeit<br>0,057 €/Min Geschäftszeit   |

Die Tarifierung beginnt durch das Melden des gerufenen Anschlusses. Das jeweilige Verbindungsentgelt fällt bis zur Trennung der Verbindung an.

## Satellitenverbindungen, 0-24 UHR, TAKTUNG 60 SEK./1 SEK.

| Code    | Destination                          | Preise      |
|---------|--------------------------------------|-------------|
| 008818  | Globalstar 8818_SAT                  | 2,90 €/Min  |
| 008819  | Globalstar 8819_SAT                  | 2,90 €/Min  |
| 008711  | Inmarsat A East Atlantic_SAT         | 5,90 €/Min  |
| 008731  | Inmarsat A Indian Ocean_SAT          | 5,90 €/Min  |
| 008721  | Inmarsat A Pacific Ocean_SAT         | 5,90 €/Min  |
| 008701  | Inmarsat A SNAC_SAT                  | 5,90 €/Min  |
| 008741  | Inmarsat A West Atlantic_SAT         | 5,90 €/Min  |
| 008713  | Inmarsat B East Atlantic_SAT         | 3,90 €/Min  |
| 008733  | Inmarsat B Indian Ocean_SAT          | 3,90 €/Min  |
| 008723  | Inmarsat B Pacific Ocean_SAT         | 3,90 €/Min  |
| 008703  | Inmarsat B SNAC_SAT                  | 3,90 €/Min  |
| 008743  | Inmarsat B West Atlantic_SAT         | 3,90 €/Min  |
| 0087139 | Inmarsat B HSD East Atlantic_SAT     | 14,90 €/Min |
| 0087339 | Inmarsat B HSD Indian Ocean_SAT      | 14,90 €/Min |
| 0087239 | Inmarsat B HSD Pacific Ocean_SAT     | 14,90 €/Min |
| 0087039 | Inmarsat B SNAC_SAT                  | 14,90 €/Min |
| 0087439 | Inmarsat B HSK West Atlantic_SAT     | 14,90 €/Min |
| 008716  | Inmarsat M East Atlantic_SAT         | 4,90 €/Min  |
| 008736  | Inmarsat M Indian Ocean_SAT          | 4,90 €/Min  |
| 008726  | Inmarsat M Pacific Ocean_SAT         | 4,90 €/Min  |
| 008706  | Inmarsat M SNAC_SAT                  | 4,90 €/Min  |
| 008746  | Inmarsat M West Atlantic_SAT         | 4,90 €/Min  |
| 008717  | Inmarsat M4/mini M East Atlantic_SAT | 2,90 €/Min  |
| 008737  | Inmarsat M4/mini M Indian Ocean_SAT  | 2,90 €/Min  |
| 008727  | Inmarsat M4/mini M Pacific Ocean_SAT | 2,90 €/Min  |
| 008707  | Inmarsat M4/mini M SNAC_SAT          | 2,90 €/Min  |
| 008747  | Inmarsat M4/mini M West Atlantic_SAT | 2,90 €/Min  |

| Code    | Destination      | Preise     |
|---------|------------------|------------|
| 008816  | Iridium 8816_SAT | 2,90 €/Min |
| 008817  | Iridium 8817_SAT | 2,90 €/Min |
| 0088216 | Thuraya_SAT      | 1,90 €/Min |
| 0088213 | EMSAT            | 2,90 €/Min |

Maßgeblich für die Abrechnung der Satellitentarife sind die Bruttopreise, die Nettopreise werden unter Abzug der Umsatzsteuer daraus abgeleitet und sind kaufmännisch gerundet.

## Öffentliche Kurzurufnummern

| Vorwahl | Dienste                                  | Kosten in Euro  |
|---------|--|---|
| 112     | Euronotruf                               | Kostenlos   |
| 120     | ÖAMTC (Pannendienst)                     | 0,03744 €/Min Freizeit<br>0,07236 €/Min Geschäftszeit |
| 123     | ARBÖ (Pannendienst)                      | 0,03744 €/Min Freizeit<br>0,07236 €/Min Geschäftszeit |
| 122     | Feuerwehr                                | Kostenlos   |
| 128     | Gasotruf                                 | Kostenlos   |
| 130     | Landeswarnzentrale                       | Kostenlos   |
| 133     | Polizei                                  | Kostenlos   |
| 140     | Bergrettung                              | Kostenlos   |
| 141     | Ärztefunkdienst                          | Kostenlos   |
| 142     | Telefonseelsorge                         | Kostenlos   |
| 144     | Rettung                                  | Kostenlos   |
| 147     | Notrufnummer für Kinder und Jugendliche  | Kostenlos   |
| 1484    | Krankentransporte                        | Kostenlos   |
| 1455    | Apothekendienste                         | Kostenlos   |
| 116000  | Hotline für vermisste Kinder             | Kostenlos   |
| 116111  | Hotline für Hilfe suchende Kinder        | Kostenlos   |
| 116123  | Hotline für Lebenshilfe                  | Kostenlos   |
| 116006  | Beratungsdienst für Opfer von Straftaten | Kostenlos   |

|        |   |           |
|--------|---|-----------|
| 116117 | Bereitschaftsdienst für ärztliche Hilfe in nicht lebensbedrohlichen Situationen | Kostenlos |
| 111 57 | Störungsannahmestelle Drei  | Kostenlos |
| 111 x  | Störungsdienste ausgenommen 111 57  | Kostenlos |

Geschäftszeit: Mo - Fr, 8 - 18 Uhr

Freizeit: Mo - Fr, 18 - 8 Uhr, Sa, So & Feiertage

| <b>Annex B Serviceentgelte</b>  | <b>Inkl. USt. in €</b>           |
|---|----------------------------------|
| Zusendung einer Papierrechnung (Original)   | 0 €                              |
| Kundenkennwort ändern   | 3 €                              |
| Rechnungskopien   | 3 €                              |
| Neue Rufnummer  | 0 €                              |
| Entgelt für Rufnummernübertragung   | 20 €                             |
| Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast <sup>1)</sup>   | 3 € zzgl. Bankspesen             |
| Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung  | 15 €                             |
| Mahnspesen (pro Mahnung) <sup>1)</sup>  | 10 €                             |
| Kontoaufstellung  | 10 €                             |
| Wechsel von Bankeinzug auf Zahlung per Zahlschein   | 10 €                             |
| Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM Karten- oder Teilnehmernummernsperre wegen Zahlungsverzug                           | 30 €                             |
| Vertragsübertragung <sup>2)</sup>   | 30 €                             |
| Aktivierungsentgelt für Neukunden <sup>3)</sup>   | 69 €                             |
| Modembereitstellungsentgelt StartNet  | 29 €                             |
| Modembereitstellungsentgelt EasyNet   | 0 €                              |
| Leitungsherstellungsentgelt   | 0 €                              |
| Jährliche Servicepauschale <sup>4)</sup>  | 25 €                             |
| Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe bzw. auf einen günstigeren Tarif je Stufe                                | 49,90 €<br>und 24 Monate Bindung |
| Möglich ab 6 Monate vor Ende Vertragsbindung  |                                  |
| Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit | 25,00 €<br>und 24 Monate Bindung |
| Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung  |                                  |

Technologiewechselentgelt (Mobilfunk auf Festnetz, Festnetz auf Mobilfunk)

25,00 €  
und 24 Monate Bindung

---

Kundenkennwort per Post schicken

3 €

- 1) Nicht steuerbar.
- 2) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich.
- 3) Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen.
- 4) Die Servicepauschale wird bis auf weiteres anteilig pro Monat verrechnet, eine jährliche Verrechnung bleibt vorbehalten.

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



# Detallierte Leistungsbeschreibungen

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Anwendungsbereich .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2. Leistungen von Drei.....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1 Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung ..... | 10        |
| 2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss .....                        | 10        |
| 2.3 Servicebestandteil VDSL/ADSL .....   | 12        |
| 2.4 Teilnehmerschnittstelle.....   | 16        |
| 2.5 Kündigung .....  | 17        |
| 2.6 Netzentstörung .....   | 17        |
| 2.7 Optionale Installationsleistungen .....  | 18        |
| <b>3. Endgerät.....</b>  | <b>18</b> |
| 3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefoniegeräte .....                 | 18        |
| 3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2 Geräte .....               | 18        |
| <b>4. Supportumfang.....</b>   | <b>19</b> |
| 4.1 Im Supportumfang enthalten .....   | 19        |
| 4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten.....          | 19        |
| <b>5. Kontakt .....</b>  | <b>19</b> |

## 1. Anwendungsbereich

Das Drei Service StartNet bzw. EasyNet setzt sich zusammen aus dem Servicebestandteil Telefonie (VoIP) Einzelanschluss und der Serviceleistung ADSL/VDSL, realisiert über den analogen Einzelanschluss oder über Glasfaser bis in den Wohnbereich (FTTH).

Der analoge Einzelanschluss wird mittels einer 2 Draht a/b entbündelten Kupferleitung der A1 Telekom Austria AG und den entsprechenden von Drei eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert, welche eine simultane Nutzung der Kupferleitung für Telefonie und hochbitratige Internetservices im Hochleistungsnetzwerk der Drei ermöglichen.

FTTH unterscheidet sich zum analogen Einzelanschluss durch den Glasfaseranschluss, der bis in den Wohnbereich hineinreicht und daher auf keine Kupferleitung angewiesen ist. Die durch A1 zur Verfügung gestellte Optical Network Termination (ONT) verbleibt im Eigentum der A1.

StartNet bzw. EasyNet ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Bei Herstellung der virtuellen Leitung gelten die Bedingungen des Standardangebots der virtuellen Entbündelung der A1 Telekom Austria AG. StartNet bzw. EasyNet ist als Privatkundenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

### **Wichtiger Hinweis:**

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte können mit StartNet bzw. EasyNet nicht betrieben werden:

- ISDN-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen Analog, die Durchwahlsteuerung seitens des Wählamts benötigen
- Einwahl mit einem Modem (analog wie ISDN)
- Kombigeräte sowie Einzelgeräte, die nicht auf Tonwahlverfahren umstellbar sind

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräten neben StartNet bzw. EasyNet beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte bei StartNet bzw. EasyNet funktionieren:

- Rufumleitung
- Alarmanlagen, die mittels Telefonleitung angebunden sind
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen
- Frankiermaschinen
- Generell sind Endgeräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.

## 2. Leistungen von Drei

### 2.1 Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung

Für die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung ist das Ausfüllen und Unterzeichnen des dafür vorgesehenen virtuellen Entbündelungsformulars/Entbündelungsformulars durch den Anschlussinhaber erforderlich. Die Kündigung beim abgebenden Betreiber wird erst nach erfolgreicher Umschaltung auf Drei wirksam. Der Kunde kann das Service StartNet bzw. EasyNet nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Drei als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist. Das Service StartNet bzw. EasyNet kann erst nach Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung des Teilnehmeranschlusses zu Drei genutzt werden.

### 2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss

#### 2.2.1 Service-Basisfunktion

Das Telekommunikationsservice Telefonie-Einzelanschluss, realisiert über VoIP, ermöglicht die nachfolgend angeführten Funktionen durch Anschluss eines vom Kunden bereitzustellenden Endgeräts an die TDO (Telefondose):

- Verbindungen im Ortsverkehr
- Verbindungen im nationalen Fernverkehr und
- Verbindungen im internationalen Fernverkehr

Voraussetzung dafür ist das korrekt verbundene und eingeschaltete StartNet bzw. EasyNet Modem bzw. StartNet bzw. EasyNet WLAN Modem, das durch Drei bereitgestellt wird. Bei der Benützung anfallende Verbindungsentgelte werden gemäß der jeweils gültigen Drei-Entgeltübersicht verrechnet. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf [www.Drei.at](http://www.Drei.at) veröffentlicht.

#### 2.2.2 Komfortfunktionen

Die Verfügbarkeit nachstehender Komfortfunktionen ist im Standard-Leistungsumfang inkludiert. Voraussetzung ist ein vom Kunden bereitzustellendes Endgerät, das diese Funktionen unterstützt:

- Rufnummernanzeige (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR-T) für den nächsten Anruf

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Beschreibung der standardmäßig verfügbaren Komfortfunktionen:

| KOMFORTFUNKTION                      | BESCHREIBUNG  |
|--------------------------------------|---|
| Anzeige der Rufnummer (CLIP)         | Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufenden vor Abheben des Hörers am Display angezeigt.  |
| Unterdrückung der Rufnummer (CLIR-T) | Der Anrufer kann die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen einmalig (pro Anruf) unterdrücken.   |
| 3er Konferenz                        | Führen eines Gesprächs mit zwei anderen Teilnehmern.  |
| Rufnummernsperrung                   | Um den Missbrauch Ihres Anschlusses effektiv zu unterbinden, können Sie gewisse Rufnummern und Rufnummerngruppen sperren lassen, d.h. diese Rufnummern sind dann nicht mehr von Ihrem Anschluss erreichbar. Die Bestellung und Änderung von Rufnummernsperrungen ist kostenlos. |

### **2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen**

Die folgenden Leistungen müssen gesondert bei Drei bestellt werden.

- **Geheimnummer:** die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers wird beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt (auch wenn bei letzterem CLIP aktiviert ist). Die Drei-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis und wird weder von A1 Telekom Austria AG noch von Drei beauskunftet.
- **Nichteintragung im Teilnehmerverzeichnis:** die Drei-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis. Die Nummer wird auf Anfrage von der Drei Service Line beauskunftet, es erfolgt jedoch keine Beauskunftung durch die A1 Telekom Austria AG oder Herold Businessdata GmbH. Ob der Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis erfolgen soll, kann während der Bestellung von StartNet bzw. EasyNet vermerkt werden.

### **2.2.4 Teilnehmerverzeichnis**

#### **2.2.4.1 Drei-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Drei**

Drei führt ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Nachname, Vorname, Titel, Adresse, Telefon-/Faxnummer.

#### **2.2.4.2 A1 Telekom Austria AG-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch A1 Telekom Austria AG**

Die im Drei-Teilnehmerverzeichnis angeführten Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der A1 Telekom Austria AG und der Herold Business Data GmbH auf und werden durch A1 Telekom Austria AG und Herold Business Data GmbH beauskunftet.

### **2.2.5 Rufnummern**

#### **2.2.5.1 Drei-Rufnummern**

Wenn es sich um einen Neuanschluss handelt, wird dem Kunden eine Drei-Rufnummer zugewiesen. Jedem Teilnehmer wird seine Rufnummer spätestens bei Auftragsbestätigung mitgeteilt.

#### **2.2.5.2 Rufnummernänderungen bei Drei-Rufnummern**

Drei ist berechtigt, die Rufnummer des Teilnehmers zu ändern. Gegenüber Konsumenten ist dies nur dann zulässig, soweit ein zwingender Grund vorliegt, welchen Drei nicht zu vertreten hat (z.B. Änderung der Rechtslage oder aufgrund behördlicher Anordnungen).

#### **2.2.5.3 Rufnummernportierung bei Übernahme eines Anschlusses**

Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein Anschluss vorhanden ist, der von Drei übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit, die bestehende Rufnummer zu Drei mitzunehmen (Portierung). Das Entgelt für diese Option wird nach jeweils gültiger Entgeltsübersicht in Rechnung gestellt. Der Anschluss, dessen Rufnummer zu Drei portiert werden soll, wird durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß durch Ausfüllen und Unterzeichnen des entsprechenden Portierungsformulars beim abgebenden Betreiber gekündigt.

Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen abgebendem Betreiber und Drei vereinbarten bzw. durch Bescheid der Telekom Control Kommission angeordneten Bedingungen. Bei Inanspruchnahme der Rufnummernportierung kann die Anschlussherstellung durch Drei erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

## **2.2.6 Voice over IP (VoIP)**

Der Servicebestandteil Telefonie wird über die Technologie „Voice over IP“ realisiert. Die Daten werden in digitaler Form bis zum Modem übertragen, dort in die Signalisierung herkömmlicher POTS Telefonie umgewandelt und an die TDO (Telefondose) bereitgestellt. Auf Kundenseite werden herkömmliche POTS Endgeräte (das reguläre Festnetztelefon) eingesetzt, der Netzabschlusspunkt ist die TDO Dose.

Es ist nicht möglich, fremde VoIP Endgeräte direkt an die (Daten-) Leitung anzuschließen. Sollte ein solcher Anschluss dennoch durchgeführt werden, haftet der Kunde für alle daraus entstandenen Schäden, z. B. am Netz der Drei, am Netz der A1 Telekom Austria AG, an den zur Verfügung gestellten Anschlussgeräten oder an Endgeräten des Kunden.

## **2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss**

Voraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses ist, dass der Kunde diesen ausschließlich zur Abdeckung seines privaten, nicht kommerziellen Telefonbedarfs nutzt.

Folgende Möglichkeiten bestehen bei diesem Servicebestandteil nicht:

- Die Nutzung des Telefonanschlusses zum Zwecke des Anbietens von Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen, Faxübertragungsdiensten sowie das Angebot von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten
- Das Überlassen des Telefonanschlusses an Dritte ohne der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch Drei.
- Die Auswahl bzw. Vorauswahl eines anderen Anbieters als Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.
- Nebenstellenanlagen mit Durchwahl werden im Rahmen dieses Service nicht unterstützt.
- Bei Nutzung des Produktbestandteils Telefonieflatrate ins österreichische Festnetz (geographische Rufnummern und private Netze) ist eine Nutzung der Funktionen Konferenz sowie Rückruf untersagt.
- Gebührenanzeige wird nicht unterstützt.
- Darüber hinaus kann die Funktion der unter Punkt 1. aufgeführten Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte nicht garantiert werden.

Im Falle einer Nicht-Einhaltung der oben genannten Bedingungen behält sich Drei das Recht vor, den Kunden in geeigneter Weise zur vertragsmäßigen Nutzung des Telefonanschlusses aufzufordern. Im Falle einer anhaltenden, vertragswidrigen Verwendung des Telefonanschlusses ist Drei berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

## **2.3 Servicebestandteil VDSL/ADSL**

### **2.3.1 Physikalische Schnittstelle**

Die physikalische Schnittstelle besteht je nach Ausführungsvariante der Anschalteinrichtung aus dem Interfacetyp 10/100 Base-T mit RJ45 Buchse.

### 2.3.2 Anschlussbandbreite

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

Asymmetrische Bandbreitenprofile, Datentransfervolumen: **Flat Rate**

| Bandbreite in Kbit/s  | Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s | Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s | Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s |
|-----------------------|--|--|--|
| bis zu 10.240/1.024   | 256  | 10.240/1.024                                       | 7.008/718  |
| bis zu 20.480/5.120   | 10.240/1.024                                       | 20.480/5.120                                       | 15.500/2.473   |
| bis zu 40.960/10.240  | 20.480/5.120                                       | 40.960/10.240                                      | 30.723/5.632   |
| bis zu 61.440/12.288  | 40.960/5.120                                       | 61.440/12.288                                      | 46.080/6.758   |
| bis zu 153.600/20.480 | 61.440/15.360                                      | 153.600/20.480                                     | 102.400/15.360   |

**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 Dienstleistungsparametern 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 genützt 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<br>(Notwendige Bandbreite/<br>Richtwerte) | 10.240 | 20.480 | 40.960 | 61.440 | 153.600 |
|--|--------|--------|--------|--------|---------|
| Internet surfen<br>(ca. 2 Mbit/s)                | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)                 | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)                 | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Videostreaming 4k<br>(ca. 20 Mbit/s)             | 😞      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Voice over IP<br>(ca. 0,1 Mbit/s)                | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Online Spiele<br>(ca. 5 Mbit/s)                  | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |
| Musik Streaming<br>(ca. 0,32 Mbit/s)             | 😊      | 😊      | 😊      | 😊      | 😊       |

Drei führt bei **StartNet und EasyNet** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

### 2.3.3 Anschlussprotokoll

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- 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)

Drei behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

### **2.3.4 Kündigung eines bestehenden VDSL/ADSL Services bei einem anderen Provider als der A1 Telekom Austria AG**

Wenn der Kunde VDSL/ADSL/FTTH schon über einen anderen alternativen Provider bezieht, dann muss der Kunde seinen VDSL/ADSL/FTTH Anschluss zu den Bedingungen dieses Betreibers kündigen. Bestehende Anschlüsse der A1 Telekom Austria AG (TA/AON/Jet2Web) werden im Rahmen der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung zu Drei automatisch gekündigt und von Drei mit dem Tag der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung übernommen.

### **2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das VDSL/ADSL Service von Drei StartNet und EasyNet**

Eine Erweiterung des Drei StartNet und EasyNet Internetanschlusses durch z. B. drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funkrouter 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 StartNet und EasyNet WLAN Modems liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Drei gelieferten Originalhardware herzustellen um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

### **2.3.6 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs des VDSL/ADSL Services**

Der Betrieb eines Servers ist möglich. Es kann jedoch zu Einschränkungen kommen, da die Zuweisung von IP-Adressen ausschließlich dynamisch erfolgt, eine asymmetrische Bandbreite vorliegt und fallweise Disconnects nicht ausgeschlossen sind. Für den Serverbetrieb wird kein Support von Drei geleistet.

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.

### **2.3.7 Produktwechsel**

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei StartNet und EasyNet Produkt zu einem anderen Drei StartNet und EasyNet 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.



## **2.4 Teilnehmerschnittstelle**

### **2.4.1 Bauliche Voraussetzungen**

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch den Kunden zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für die Drei VDSL/ADSL Anschalteinrichtung aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### **2.4.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss**

Die Teilnehmerschnittstelle ist die DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria AG. Diese wird durch die A1 Telekom Austria AG im Rahmen der Herstellung der (virtuellen) Entbündelung zu Drei am Kundenstandort angebracht, falls sie nicht bereits am Kundenstandort vorhanden ist. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria AG durch den Kunden übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

### **2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil VDSL/ADSL/FTTH**

Die Drei Anschalteinrichtung, welche in 3.2 beschrieben ist, stellt die Teilnehmerschnittstelle für das Drei StartNet und EasyNet Service dar. Drei sendet dem Kunden auf postalischem Weg folgende Bestandteile der Anschalteinrichtung für Drei VDSL/ADSL/FTTH zu:

- Ein VDSL/ADSL Modem oder ein VDSL/ADSL WLAN Modem
- Stromversorgung für das Modem (Netzkabel)
- Ein „Y – Verbindungskabel“ (min. 3m) mit 2 Steckern RJ 11 / TST4 polig
- Ein Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Eine Installationsanleitung

Das Modem ist ein Tischgerät. Das Gehäuse ist aus Kunststoff. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beistellung der Bestandteile der Anschalteinrichtung in einer bestimmten Ausführung.

Die dem Kunden gelieferten Bestandteile der Anschalteinrichtung sind mit der von der A1 Telekom Austria AG angebrachten DA-1 (TDO mit HLA) bzw. der Optical Network Termination (ONT) laut Installationsanleitung zu verbinden. 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.

### **2.4.4 Netzabschlusspunkt**

Die Teilnehmerschnittstelle (siehe Punkt 2.4.2, 2.4.3) bildet den Abschluss des Drei Telefon- bzw. Datennetzes, den sog. Netzabschlusspunkt.

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

## 2.5 Kündigung

Für StartNet und EasyNet gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragsdauer.

Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.

Das StartNet bzw. EasyNet Modem bzw. StartNet bzw. EasyNet WLAN Modem und alle Bestandteile der Anschalteinrichtung sind Eigentum der Drei und müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an das Drei Logistikzentrum retourniert werden:

**Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Festnetz  
A-1005 Wien**

Sollte das Modem nicht retourniert werden, verrechnet Drei 120 € pro Modem.

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

**Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien**

Bei Vorliegen einer Bandbreiten Option wird bei Kündigung des Basisprodukts auch automatisch die Bandbreiten Option mitgekündigt und die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte des Basisprodukts sowie der Option nachverrechnet.

## 2.6 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.4.4) 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 dem Kunden verrechnet.

### 2.6.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

Im Störfall muss der Kunde seine Endgeräte an die in Punkt 2.4.2 und 2.4.3 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

### 2.6.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

Die Störungsannahme erfolgt an

**Drei Service-Team Festnetz**

0800 24 00 20

Mo. – Sa. von 7.00 bis 22.00 Uhr

(ausgenommen Feiertage)

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.

### **2.6.3 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.

### **2.7 Selbstinstallation**

Bei der Selbstinstallation werden durch Drei die nötigen Endgeräte (siehe 2.4.3) per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

## **3. Endgeräte**

Der Kunde schließt sein Endgerät (Telefon/Computer) über entsprechende Anschlusskabel an die Teilnehmerschnittstelle an. Damit ist der Zugang zum Service hergestellt. Das Endgerät selbst inklusive des Anschlusskabels ist in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Endgeräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist. Der Kunde darf nur solche Endgeräte an die Teilnehmerschnittstelle 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.

Unter Kundenendgerät ist im Falle des Services Telefonie – Einzelanschluss ein entsprechendes Telefon laut 3.1 zu verstehen. Im Falle des Services Drei VDSL/ADSL/FTTH ist das Kundenendgerät typischerweise ein PC, der mit einer der in 3.2 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

### **3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefoniegeräte**

Schnittstelle: analoge a/b Schnittstelle mit MFV-Signalisierung

Schnittstellennorm: ETS 300 001. Diese Schnittstelle ist geeignet zur Anschaltung von Geräten entsprechend FTV310

### **3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2/FTTH Geräte**

Der Router wird zur Verfügung gestellt.

Schnittstelle: IEEE 802.3

Steckertyp: RJ45

## **4. Supportumfang**

### **4.1 Im Supportumfang enthalten**

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO bzw. der ONT und Modem mit dem Computer bzw. bei StartNet bzw. EasyNet WLAN Modem die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Unterstützung bei der Einrichtung der Drei E-Mail-Adresse
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten (Webmail, Datenvolumenabfrage, Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP-Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virenschanner, 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)
- 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

## **5. Kontakt**

Drei Service-Team Festnetz  
0800 24 00 20  
Mo. – Sa. von 7.00 bis 22.00 Uhr  
(ausgenommen Feiertage)