



StartNet & PowerNet Festnetz.

Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 28. Juli 2020

Monatsentgelte und Leistungen.

| Tarif | Bandbreiten Download / Upload | Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat | Grundgebühr pro Monat inkl. USt. | Servicepauschale pro Jahr | Mindest- vertragsdauer |
|------------------|----------------------------------|---|--|------------------------------|---------------------------|
| StartNet | 10 Mbit/s / 1 Mbit/s | Unlimitiert (Flat) | 14,00 € | 27 € | 24 Monate |
| PowerNet M | 40 Mbit/s / 10 Mbit/s | Unlimitiert (Flat) | 26,00 € indexiert | 27 € | 24 Monate |
| PowerNet L | 100 Mbit/s / 20 Mbit/s | Unlimitiert (Flat) | 36,00 € indexiert | 27 € | 24 Monate |
| PowerNet XXXL | 1.000 Mbit/s / 100 Mbit/s | Unlimitiert (Flat) | 199,00 € indexiert | 27 € | 24 Monate |

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 28.07.2020.
- Es gelten die aktuellen AGB für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- StartNet & PowerNet Tarife: 69,90 € Aktivierungsentgelt. Entfällt oder verringert sich 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.
- Bei Vertragsverlängerungen steht die Option „Drei Bonus Prämie“ als Alternative zur Vergünstigung eines Gerätepreises nicht zur Verfügung.

2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

3. Kombi-Vorteil

Die Grundgebühr pro Monat des StartNet bzw. PowerNet Tarifs bei zwei Handyverträgen ergibt sich durch eine monatliche Rechnungsgutschrift in der Höhe von 14 € bzw. die Grundgebühr des StartNet bzw. PowerNet 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>

4. 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 Gerät ab.

5. 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.

6. Online-Shopping Schutz

Im Tarif inkludiert ist 24 Monate kostenloser Versicherungsschutz (danach bis auf Widerruf) gegen bestimmte Risiken bei Online-Transaktionen für Privatpersonen während aufrechter Internet für Zuhause Vertrag. Die Aktivierung des Online-Shopping Schutz erfolgt nur nach Zustimmung des Kunden bei der Anmeldung des Internetvertrags oder im Nachhinein.

Hutchison Drei Austria GmbH hat einen Gruppenversicherungsvertrag abgeschlossen über verschiedene Versicherungs- und Assistance Leistungen, die der Kunde als Privatperson nach Aktivierung des Online-Shopping Schutzes in Anspruch nehmen kann. Hutchison Drei Austria GmbH ist Versicherungsnehmerin (Versicherung für fremde Rechnung gemäß §§ 74ff VersVG) und Vertragspartnerin des Versicherers für den Gruppenversicherungsvertrag. Versicherer: Atlas Insurance PCC Limited (Versicherer); tätig durch ihre L'AMIE Cell, eine geschützte Zelle in Atlas. Versicherungsleistungen werden vermittelt und abgewickelt von L'AMIE AG lifestyle insurance services, 4020 Linz, Postfach 56.

Versicherungsleistungen: Schutz beim Online-Kauf, Schutz beim Online-Banking und Cyber-Beratung für versicherte Personen gemäß den Bedingungen des Gruppenversicherungsvertrags. Die Bedingungen des Gruppenversicherungsvertrages sind unter www.dreionlineshoppingschutz.at abrufbar (Versicherungsschein, Allgemeine Versicherungsbedingungen und Besondere Versicherungsbedingungen).

Maximale Versicherungssumme pro Jahr: 1.000 €, Selbstbehalt 69 € je Schadensfall (ausgenommen für Cyber-Beratung).

Der Kunde meldet Schäden direkt an L'AMIE unter 0660 30 30 77.

Anhänge

| Annex A Serviceentgelte | Inkl. USt. in € |
|--|----------------------------------|
| Zusendung einer Papierrechnung (Original) | 0 € |
| Kundenkennwort ändern | 3 € |
| Rechnungskopien | 3 € |
| Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast ¹⁾ | 3 € zzgl. Bankspesen |
| Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung | 15 € |
| Mahnspesen (pro Mahnung) ¹⁾ | 10 € |
| Kontoaufstellung | 10 € |
| Wechsel von Bankeinzug auf Zahlung per Zahlschein | 10 € |
| Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM Karten- oder Teilnehmernummernsperre wegen Zahlungsverzug | 30 € |
| Vertragsübertragung ²⁾ | 30 € |
| Aktivierungsentgelt für Neukunden ³⁾ | 69,90 € |
| Leitungsherstellungsentgelt | 0 € |
| Jährliche Servicepauschale ⁴⁾ | 27 € |
| Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif je Stufe. | 49,90 € |
| Möglich ab 6 Monate vor Ende Vertragsbindung | |
| Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. auf einen gleichwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit. ⁵⁾ | 25,00 € |
| Technologiewechselentgelt (Mobilfunk auf Festnetz, Festnetz auf Mobilfunk, Mobilfunk auf Hybrid, Hybrid auf Mobilfunk, Festnetz auf Hybrid, Hybrid auf Festnetz) | 25,00 € und 24 Monate Bindung |
| Kundenkennwort per Post schicken | 3 € |
| Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus ⁶⁾ | 19,90 € |

1) Nicht steuerbar.

2) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich.

3) Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen.

4) Die Servicepauschale wird jährlich im Voraus verrechnet und bei Kündigung aliquotiert.

5) Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen.

6) 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. Der Aufwand dafür wird bei Vertragsverlängerung über die Geräteaktivierung abgedeckt, bei Neukunden sind die Kosten im Aktivierungsentgelt.

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

Detallierte Leistungsbeschreibungen

| | |
|--|-----------|
| 1. Anwendungsbereich | 6 |
| 2. Leistungen von Drei | 7 |
| 2.1 Anschluss Herstellung | 7 |
| 2.2 Servicebestandteil VDSL/ADSL/FTTH | 9 |
| 2.3 Netzentstörung | 10 |
| 2.4 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang bei Drei StartNet und PowerNet Festnetz | 10 |
| 2.5 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei Drei Festnetz | 11 |
| 3. Geräte | 12 |
| 3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2/FTTH Geräte | 12 |
| 4. Supportumfang | 13 |
| 4.1 Im Supportumfang enthalten | 13 |
| 4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten | 13 |
| 5. Kontakt | 13 |

1. Anwendungsbereich

Das Drei Service StartNet bzw. PowerNet entspricht 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 Nutzung der Kupferleitung für 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. PowerNet 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. PowerNet ist als Privatkundenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit StartNet bzw. PowerNet nicht betrieben werden:

- ISDN-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen
- Einwahl mit einem Router (analog wie ISDN)

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

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

2. Leistungen von Drei

2.1 Anschluss Herstellung

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 und PowerNet nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Drei als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist.

2.1.1 Bandbreite

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 40.960/10.240 | 10.240/1.024 | 40.960/10.240 | 23.112/4.052 |
| bis zu 102.400/20.480 | 40.960/10.240 | 102.400/20.480 | 64.000/13.312 |
| bis zu 1.024.000/102.400 | 819.200/81.920 | 1.024.000/102.400 | 921.600/92.160 |

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 (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte) | 10.240 | 40.960 | 102.400 | 1.024.000 |
|--|--------|--------|---------|-----------|
| 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 **StartNet und PowerNet** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

2.2 Servicebestandteil ADSL/VDSL/FTTH

2.2.1 Physikalische Schnittstelle

Die physikalische Schnittstelle des Festnetz Routers besteht aus dem Interfacetyp 10/100/1000 Base-T mit R-J45 Buchse.

2.2.2 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 Enkapsulierung festzulegen.

2.2.3 Kündigung eines bestehenden ADSL/VDSL/FTTH 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.

2.2.4 Teilnehmerschnittstelle

Die Teilnehmerschnittstelle bildet die die Telefonsteckdose (DA-1, TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria AG. Nach Herstellung der virtuell entbündelten Leitung ist sicherzustellen, dass der Festnetz-Router mit der Teilnehmerschnittstelle verbunden ist. Das Y-Verbindungskabel ist zu diesem Zweck mit der angebrachten Telefonsteckdose (DA-1, TDO mit HLA) laut Installationsanleitung zu verbinden. 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.

2.2.5 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 Festnetz Router aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

2.2.6 Netzabschlusspunkt

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

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

2.3 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.

2.3.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

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

2.3.2 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.

2.3.3 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.

2.4 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang bei Drei StartNet und PowerNet Festnetz

Eine Erweiterung des Drei StartNet und PowerNet 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 PowerNet 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. Im

Störungsfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Drei gelieferten Originalhardware herzustellen um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

2.5 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei Drei Festnetz

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.

2.5.1 Produktwechsel

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei StartNet und PowerNet Produkt zu einem anderen Drei StartNet und PowerNet wechselt, kann ihm ein Umstellungsentgelt nach den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist auf www.Drei.at veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Drei einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

2.5.2 Kündigung

Für StartNet und PowerNet 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 grundsätzlich unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.

Der StartNet bzw. PowerNet 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 und auf eine andere Internettechnologie erwerben.

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

Eine Rücksendung erfolgt an die unten stehende 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**

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.

3. Geräte

Zur Herstellung des Drei PowerNet Services wird dem Kunden entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von ihm erworbene Routerpaket mit folgendem Inhalt übergeben:

- Ein Festnetz Router
- Stromversorgung für den Router (Netzkabel)
- Ein „Y – Verbindungskabel“ (min. 3m) mit 2 Steckern RJ 11 / TST4 polig
- Eine Installationsanleitung

Grundsätzlich ist ein bei Drei in Verbindung mit unseren Tarifen erworbener 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) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Festnetz-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.

3.1 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 Router mit der TDO bzw. der ONT und Router mit dem Computer bzw. bei StartNet bzw. PowerNet Router 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 Virens Scanner, 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)