



# StartNet/PowerNet/GigaNet Festnetz für Businesskunden.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 3. Februar 2022

## Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download / Upload	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat exkl. USt.	Service- pauschale pro Jahr (verrechnet anteilmäßig pro Monat)	Mindest- vertragsdauer
StartNet S Business	20 Mbit/s / 5 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	15,83 € indexiert	22,50 €	24 Monate
StartNet M Business	40 Mbit/s / 10 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	19,17 € indexiert	22,50 €	24 Monate
PowerNet L Business	80 Mbit/s / 15 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	27,50 € indexiert	22,50 €	24 Monate
PowerNet XL Business	200 Mbit/s / 30 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	35,83 € indexiert	22,50 €	24 Monate
GigaNet Business	1.000 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	165,83 € Indexiert	22,50 €	24 Monate
Option: Statische IP-Adresse			3,33 € (entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen)		

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer  
Einmalentgelte/Serviceentgelte siehe Annex A.

### 1. Allgemeines

- Tarife gültig für Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG bei Neuanmeldung ab 3. Februar 2022.
- Es gelten die aktuellen AGB Business für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- StartNet/PowerNet/GigaNet Business Business Tarife: 58,25 € Aktivierungsentgelt. Entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen. Mindestvertragsdauer 24 Monate.
- Der Vertrag kann erstmals unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich 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. Kombi-Vorteil

Die Grundgebühr pro Monat des StartNet/PowerNet/GigaNet Business Business Tarifs bei zwei Handyverträgen ergibt sich durch eine monatliche Rechnungsgutschrift in der Höhe von 11,67 € bzw. die Grundgebühr des StartNet/PowerNet/GigaNet Business Tarifs bei einem Handyvertrag durch eine Rechnungsgutschrift von 5,83 €. 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: [www.drei.at/businessvorteil](http://www.drei.at/businessvorteil)

### 3. Bandbreiten

Bei den angegebenen Geschwindigkeiten handelt es sich um die beworbene Geschwindigkeit. Die tatsächlich erreichte Geschwindigkeit hängt von Faktoren wie Nutzungsdichte, baulichen, geographischen Gegebenheiten, netzseitiger Verfügbarkeit bzw. vom verwendeten Gerät ab.

### 4. Geld-zurück-Garantie

Mit der Geld-zurück-Garantie wird dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt, unabhängig vom Fernabsatzgesetz vom Vertrag zurückzutreten. Eine Auflösung des Vertragsverhältnisses erfolgt nur Zug um Zug gegen Rückgabe der Hardware innerhalb von 14 Kalendertagen ab Kaufdatum. 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.

<b>Annex A – Serviceentgelte</b>	<b>exkl. USt. in €</b>
Zusendung einer Papierrechnung (Original)	0 €
Kundenkennwort ändern	2,50 €
Rechnungskopien	2,50 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast <sup>1)</sup>	3,00 € zzgl. Bankspesen
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung	12,50 €
Mahnspesen (pro Mahnung) <sup>1)</sup>	10,00 €
Kontoaufstellung	8,33 €
Wechsel von Bankeinzug auf Zahlung per Zahlschein	8,33 €
Vertragsübertragung <sup>2)</sup>	25,00 €
Aktivierungsentgelt für Neukunden <sup>3)</sup>	58,25 €
Jährliche Servicepauschale <sup>4)</sup>	22,50 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende Vertragsbindung.	41,58 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. auf einen gleichwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit. <sup>5)</sup>	20,83 €
Technologiewechselentgelt (Mobilfunk auf Festnetz, Festnetz auf Mobilfunk)	20,83 € und 24 Monate Bindung
Kundenkennwort per Post schicken	2,50 €
Installation durch Techniker (auf Kundenwunsch) <sup>3)</sup>	100 €

1) Nicht steuerbar

2) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich.

3) Entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen

4) Die Servicepauschale wird bis auf weiteres anteilig pro Monat verrechnet, eine jährliche Verrechnung bleibt vorbehalten.

5) Entfällt im Rahmen ausgewählter Aktionen

Die Auflistung der Servicegebühren finden Sie auch unter: [www.drei.at/servicegebuehren](http://www.drei.at/servicegebuehren)

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

# Detaillierte Leistungsbeschreibungen

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

## **1. Anwendungsbereich.**

Das Drei Service StartNet/PowerNet/GigaNet Business gilt für Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchHG sind.

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

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

### **Wichtiger Hinweis:**

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

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

### **2.1 Anschlusstechnologie.**

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

### **2.2 Anschluss Herstellung.**

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

### **2.3 Bandbreiten.**

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

## 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 20.480/5.120	512	20.480/5.120	13.312/3.328
bis zu 40.960/10.240	20.480/5.120	40.960/10.240	26.624/5.120
bis zu 81.920/15.360	40.960/10.240	81.920/15.360	51.200/10.240
Bis zu 204.800/30.720	122.880/15.360	204.800/30.720	153.600/15.360
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 genutzt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „flat rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	20.480	40.960	81.920	204.800	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/PowerNet/GigaNet Business** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

## 2.4 Anschlussprotokoll.

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

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

Drei behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

## 2.5 IP-Adresse.

Drei StartNet/PowerNet/GigaNet Business ist in der Basisversion mit einer dynamischen IP-Adresse ausgestattet.

Optional wird 1 statische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Damit kann StartNet/PowerNet/GigaNet Business durch Weiterleitung von spezifischen TCP/UDP Ports (Transfer Control Protocol/User Data Protocol) für den Serverbetrieb genutzt werden. Die fixe IP-Adresse liegt am WAN Interface des ausgelieferten Routers an. LAN seitig werden in diesem Setup ausschließlich private IP-Adressen (RFC 1918) in Verbindung mit Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT) eingerichtet. Hierbei stehen im LAN keine öffentlichen IP-Adressen zur Verfügung.

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

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

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

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

## **2.7 Router Konfiguration.**

StartNet/PowerNet/GigaNet Business wird ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Router eingerichtet. Die Konfiguration und die Servicierung eines Bridge-Setups werden von Drei nicht geleistet. Andere, von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationsänderungen werden nach Aufwand verrechnet. Für derart geänderte Konfigurationen kann nur eingeschränkter technischer Support geleistet werden.

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

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

## **2.9 Produktwechsel.**

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

## **2.10 Teilnehmerschnittstelle.**

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

### **2.10.1 Bauliche Voraussetzungen.**

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

### **2.11 Netzabschlusspunkt.**

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

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

### **2.12 Netzentstörung.**

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

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen dem Kunden verrechnet.

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

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

Die Störungsannahme erfolgt an

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

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

#### **2.12.2 Netzentstörungsfristen.**

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

Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfordern oder im Bereich der A1 Telekom Austria AG liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

### **2.13 Installation.**

Bei der Selbstinstallation wird der Router (siehe Kapitel 3) per Post an den Kunden zugestellt. Eine Installationsanleitung wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung per E-Mail geschickt und steht



auch auf [www.drei.at](http://www.drei.at) zum Download zur Verfügung. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

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

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

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

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

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

## **2.14 Kündigung.**

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

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

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

Eine Rücksendung erfolgt an die untenstehende Adresse:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Logistik  
A-1005 Wien

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien

### 3. Geräte.

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

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

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

Technische Eckdaten des Routers:

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

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

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

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

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

Der Kunde darf nur solche Geräte an den Router anschließen, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Drei einzuholen.

## 4. Supportumfang

### 4.1 Im Supportumfang enthalten

- Unterstützung bei der Verkabelung von Router mit TDO bzw. ONT und Computer bzw. die WLAN Einrichtung auf einem Computer oder Laptop (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten

- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP-Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellung von gängigen Programmen, die zur Funktionalität des Drei-Services führen
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Drei-Services führen

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

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