



# Glasfaser Internet. FIX Data für Businesskunden.

## Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 15. Februar 2024

## Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download / Upload	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat exkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
FIX Data 250	250 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	37,42 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data 500	500 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	45,75 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data 1000	1 Gbit/s / 250 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	70,75 € indexiert	0 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

### 1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 15. Februar 2024 mit einem Firmenbuchnachweis oder einer Gewerbeberechtigung.
- Es gelten die aktuellen AGB für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- FIX Data Glasfaser Internet Tarife: Aktivierungsentgelt 8,25 € exkl. USt. Entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate. Diese beginnt mit Leitungsherstellung (und damit dem Zeitpunkt der monatlichen Verrechnung).
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Bei Vertragsverlängerungen steht die Option „Drei Treuebonus“ nicht zur Verfügung.
- Tarife werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf [www.drei.at](http://www.drei.at) bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit dem Unlimited Mix [www.drei.at/unlimitedmix](http://www.drei.at/unlimitedmix)

### 2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

### 3. 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.

# Anhänge

## Annex A Servicegebühren

Servicekosten	Preise exkl. USt. in €	Preise inkl. USt. in €
<u>Aktivierung / Herstellung</u>		
Aktivierungsentgelt für Neukunden	8,25 €	9,90 €
SIM-Karte bei Aktivierung	0 €	0 €
<u>Rechnung</u>		
Zusenden einer Papierrechnung (Original)	0 €	0 €
Rechnungskopien	4,17 €	5 €
Duplikat Einzelgesprächsnachweis	4,17 €	5 €
Nachdruck Garantiebeleg / Servicerechnung	4,17 €	5 €
Kontoaufstellung/Kontoübersicht	8,33 €	10 €
Mahnspesen nach Höhe der Forderung (pro Mahnung)	max. 8,33 €	max. 10 €
Wechsel von Bankeinzug/Kreditkartenzahlung auf Zahlung per Zahlschein	0 €	0 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung	12,50 €	15 €
Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM-Karten- oder Teilnehmernummernsperre wegen Zahlungsverzug	25 €	30 €
Rückerstattung Wertkarten-Restguthaben	12,50 €	15 €
<u>Rufnummer</u>		
Erstellung der Rufnummernübertragung (Nummernübertragungsverordnung)	0 €	0 €
Entgelt für Rufnummernübertragung	0 €	0 €
Wunschrufnummer Standard (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	1.250 €	1.500 €
<u>Tarifwechsel / Vertragsverlängerung</u>		
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf SIM-Tarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von SIM-Tarif auf Vertragstarif oder auf einen anderen SIM-Tarif. Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragsbindung	20,83 €	25 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif, je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.	41,58 €	49,90 €
Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus <sup>5)</sup>	16,58 €	19,90 €

<u>SIM- Karte</u>		
SIM-Tausch bei Verlust, Beschädigung, ...	8,33 €	10 €
Ersatz der SIM-Karte bei Diebstahl	8,33 €	10 €
Austausch der SIM-Karte, z.B. bei Wechsel auf eSIM, Nano- oder Micro-SIM	8,33 €	10 €
SIM-Karten Aktualisierung	8,33 €	10 €
Sperrungen (und Entsperrungen) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung <sup>3)</sup>	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperrungen</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperrungen wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) <sup>4)</sup>	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperrungen Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) <sup>2)</sup>	50,00 €	60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone	2,50 €	3 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets	3,75 €	4,50 €
Kostenlose, frei wählbare Mailadresse (z.B.: Vorname.Nachname@drei.at; 30 MB pro Mailbox).	0 €	0 €
Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code – beim Drei Service-Team und in unseren Drei Shops österreichweit	4,17 €	5 €
Modemtausch auf Kundenwunsch (bei Mietgerät / Leihgerät)	41,67 €	50 €
Kautions bei Mietgerät / Leihgerät	41,67 €	50 €
<u>Festnetz Internet</u>		
Festnetz: Erstmalige Leitungsherstellung	99,17 €	119 €
Festnetz: Terminverschiebungsgebühr / Terminversäumnis durch Kunden bei Technikereinsatz	45,83 €	55 €
Festnetz: Firmware-Updates für Modems und Router	0 €	0 €
Festnetz: Überprüfung der Festnetz-Leitung im Zuge einer Fehlersuche	0 €	0 €
Festnetz: Technikereinsatz über Remote Service (Unterstützung bei der Konfiguration und Fehlersuche am Endgerät)	0 €	0 €
Festnetz: Technikereinsatz vor Ort im Bedarfsfall bei Nichtverschulden des Kunden (Erfordernis im Ermessen des Kundenservice)	0 €	0 €

- 1) Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.
- 2) Auch bei Aufheben der Netzsperrung (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperrung ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.
- 3) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.
- 4) Die Einrichtung einer Sperrung für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.
- 5) 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. Ebenfalls enthalten ist der einmalige SIM-Kartentausch im Zuge der Vertragsverlängerung.

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>5</b>
2.1 Anschluss Herstellung .....	5
2.2 Bandbreite .....	5
2.3 Physikalische Schnittstelle und Anschlussprotokoll .....	7
2.4. IP Adressen .....	7
2.5. Verantwortung im WLAN/LAN .....	7
2.6. Routerkonfiguration .....	7
2.7. Teilnehmerschnittstelle .....	8
2.8. Installation .....	8
2.9. Netzentstörung .....	9
2.10. Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfanges bei FIX Data Glasfaser .....	9
<b>3. Geräte .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Supportumfang .....</b>	<b>11</b>
4.1 Im Supportumfang enthalten .....	11
4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten .....	11

## 1. Anwendungsbereich.

Tarife gültig bei Neuanschließung ab 15. Februar 2024 mit einem Firmenbuchnachweis oder einer Gewerbeberechtigung.

Das Drei Service FIX Data Glasfaser entspricht der Serviceleistung VHCN (Very High Capacity Network), realisiert über Glasfaser bis in den Büro- oder Geschäftsraum (FTTH) oder bis in das Gebäude, danach Kupferleitung im Gebäude (FTTB,G.fast).

Bei Fibre to the Home (FTTH) handelt es sich um einen Glasfaseranschluss, der bis in den Büro- oder Geschäftsraum hineinreicht und daher auf keine Kupferleitung angewiesen ist. Die durch A1 zur Verfügung gestellte Optical Network Termination (ONT) verbleibt im Eigentum der A1.

FIX Data Glasfaser ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich.

### **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 FIX Data Glasfaser beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen.

## 2. Leistungen von Drei.

### 2.1 Anschluss Herstellung.

Bei bereits vorhandener Glasfaser Infrastruktur ist ausschließlich das Drei Anmeldeformular für die Bestellung von FIX Data Glasfaser auszufüllen und zu unterschreiben. Bei notwendiger Herstellung eines Glasfaseranschlusses gemeinsam durch Drei und den Glasfaserpartner A1 ist zusätzlich das Formular „Herstellung Glasfaseranschluss A1“ auszufüllen und zu unterzeichnen. Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services auf Basis anderer Technologien als Glasfaser sind vom Kunden beim abgebenden Provider zu kündigen.

#### 2.1.1 Kündigung eines bestehenden ADSL/VSDL/FTTH Services bei einem anderen Provider als der A1 Telekom Austria AG.

Wenn der Kunde aktuell die Technologie VDSL/ADSL bezieht, dann muss der Kunde seinen VDSL/ADSL Anschluss zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers kündigen. Nur bereits bestehende FTTH Anschlüsse der A1 Telekom Austria AG oder alternativer Betreiber 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 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 256.000/102.400	168.960/56.320	281.600/112.640	230.400/92.160
bis zu 512.000/102.400	281.600/56.320	563.200/112.640	460.800/92.160
bis zu 1.024.000/256.000	563.200/112.640	1.024.000/281.600	921.600/230.400

**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

Seite 7 von 14

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 vorrausichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	256.000	512.000	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 FIX Data Glasfaser keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

### **2.3 Physikalische Schnittstelle und Anschlussprotokoll.**

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

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit G.Fast nach ITU-T G.9700 und G.9701
- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit FTTH (Fiber to the Home) über GPON ITU-T G.984 sowie XGS-PON ITU-T G.9807.1

Drei behält sich vor, die Enkapsulierung festzulegen.

### **2.4 IP-Adresse.**

Drei FIX Data Glasfaser ist in der Basisversion mit einer dynamischen IP-Adresse ausgestattet.

Optional wird 1 statische IP-Adresse zur Verfügung gestellt. Damit kann FIX Data Glasfaser 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 FIX Data Glasfaser NICHT genutzt werden.

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

### **2.5 Verantwortung WLAN/LAN.**

Eine Erweiterung des Drei FIX Data Glasfaser 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 FIX Data Glasfaser 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.

### **2.6 Router Konfiguration.**

FIX Data Glasfaser wird ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Router eingerichtet. Die Konfiguration und die Servicierung eines Bridge-

Seite 9 von 14

Setups oder andere von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationen werden von Drei nicht geleistet.

## **2.7 Teilnehmerschnittstelle**

Bei einer Kupferleitung (FTTB) 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) laut Installationsanleitung 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.

### **2.7.1 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 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.

### **2.7.2 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.

## **2.8 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.

## **2.9 Netzentstörung**

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.2.4) 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 von Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden dem Kunden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen (je nach technischem Aufwand zwischen 56 bis 82 EUR) verrechnet.

Im Störfall muss der Kunde seine Geräte an die in Punkt 2.2.4 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

### **2.9.1 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](mailto: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.

### **2.9.2 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.

## **2.10 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei FIX Data Glasfaser**

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.

### **2.10.1 Tarifwechsel**

Im Falle, dass der Kunde von einem Drei Glasfaser Internet Produkt zu einem anderen Drei Glasfaser Internet Produkt 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.

### **2.10.2 Vertragslaufzeit**

Für FIX Data Glasfaser gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung, mit dem auch die Verrechnung der monatlichen Entgelte beginnt. Dies bedeutet, dass der Kunde für die Dauer der vereinbarten Mindestvertragsdauer auf eine ordentliche Kündigung verzichtet. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragsdauer.

Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragsdauer erstmals unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

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

Eine Rücksendung erfolgt an die nachstehende 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 FIX Data Glasfaser Services wird dem Kunden entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von ihm erworbene Routerpaket mit dem Router und allen für die Inbetriebnahme von FIX Data Glasfaser Internet notwendigen Komponenten übergeben:

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.

## **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. 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 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 2.6 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 2.6 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 2.6 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Servern