



Festnetz. DataNet Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 15. Februar 2024

Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download max./ Upload max.	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat inkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
DataNet PUR 50	50 Mbit/s / 10 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	24,90 € indexiert	0 €	Ohne Bindung
DataNet 50	50 Mbit/s / 10 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	24,90 € indexiert	0 €	24 Monate
DataNet 100	100 Mbit/s / 15 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	29,90 € indexiert	0 €	24 Monate
DataNet 200	200 Mbit/s / 30 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	39,90 € indexiert	0 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

1. Allgemeines

- Tarife gültig bei Neuanmeldung ab 15. Februar 2024
- Es gelten die aktuellen AGB für Neukunden inkl. Wertsicherung/Indexierung
- 9,90 € Aktivierungsentgelt. Entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen.
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Tarife mit Bindung werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf www.drei.at bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit Unlimited Mix www.drei.at/unlimitedmix

2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

3. Bandbreiten

Angegebene Werte sind Maximalwerte. 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.

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 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.

5. BonusPrämie

In den Tarifen genannten Tarifen steht die BonusPrämie nicht zur Verfügung.

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) ¹⁾	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) ¹⁾	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) ¹⁾	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) ¹⁾	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 ⁵⁾	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 €
Sperrern (und Entsperren) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung ³⁾	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperren</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperrern wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) ⁴⁾	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperren Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) ²⁾	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 €
Kaution 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 Sperre 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

1. Anwendungsbereich	4
2. Leistungen von Drei	4
2.1 Anschluss Herstellung	4
2.2 Servicebestandteil VDSL/ADSL/FTTH	7
2.3 Netzentstörung	8
2.4 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang bei Drei DataNet Festnetz	8
2.5 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei Drei Festnetz	9
3. Geräte	10
3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2/FTTH Geräte	10
4. Supportumfang	11
4.1 Im Supportumfang enthalten	11
4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten	11
5. Kontakt	11

1. Anwendungsbereich

Das Drei Service DataNet Festnetz 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.

DataNet Festnetz 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. DataNet Festnetz ist als Privatkundenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit DataNet Festnetz 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 DataNet Festnetz beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte bei DataNet Festnetz 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 DataNet Festnetz nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Drei als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist.

Seite 6 von 13

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 51.200/10.240	33.792/5.120	51.200/10.240	34.816/5.120
bis zu 102.400/15.360	56.320/10.240	102.400/15.360	61.440/10.240
bis zu 204.800/30.720	122.880/15.360	204.800/30.720	153.600/15.360

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 (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	51.200	102.400	204.800
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 **DataNet Festnetz** 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 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 (je nach technischem Aufwand zwischen 56 bis 82 EUR) 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 Technik-Team

0660 30 30 40

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 DataNet Festnetz

Eine Erweiterung des Drei DataNet Festnetz 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 DataNet Festnetz 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 Störfall 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 DataNet Festnetz Produkt zu einem anderen Drei DataNet Festnetz 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 Vertragslaufzeit und Geräterückgabe

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

Der DataNet Festnetz 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 zurück zu stellen.

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 DataNet Festnetz 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 DataNet Festnetz 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 Server

5. Kontakt

Drei Technik-Team
0660 30 30 40