

## **Leistungsbeschreibung (LB) „Breitbandinternet“**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.01.2015. Die my Tweak Telekom GmbH (mytweak) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen den Internetdienst „Breitbandinternet“, sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen.

Es gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer als vereinbart. Optional wird eine 12-monatige Mindestvertragsdauer mit zusätzlichen Herstellungskosten angeboten.

### **Einschränkungen**

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und –verfügbarkeiten möglich. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Breitbandanschlusses kann der Dienst nicht in Anspruch genommen werden, es sei denn das Produkt „mT mobiles Breitband“ wird als Zwischenlösung bis zur Verfügbarkeit der Leitung verwendet.

### **Leitungsmangel:**

Sollte die Herstellung des fixen ADSL oder SDSL Internets nicht möglich sein, gibt es die Möglichkeit unser mobiles Breitband als Zwischenlösung bis zum Freiwerden einer Leitung zu nutzen. Falls nicht anders vereinbart, gilt Selbstinstallation. Nach der Leitungsherstellung müssen die Geräte an das neue Internet angeschlossen werden und die sonstige Installation vom Kunden vorgenommen werden. Für die Überlassung des mobilen Breitbandrouters gelten die EB und LB Geräteüberlassung.

### **Technische Evaluierung der IST-Situation:**

Eine fundierte technische Evaluierung wird nur bei Großprojekten durchgeführt. Auf Wunsch bieten wir Ihnen dieses Service gerne an.

### **Herstellung**

Die Herstellung des Internets wird von unseren Partnern übernommen. Nach der Bestellung wird der Kunde um einen Termin für die Installation zu vereinbaren. Der Techniker stellt den Anschluss her und schließt das DSL Modem an. Sollte der Kunde nur das Produkt Breitbandinternet beziehen, ist die Installation damit abgeschlossen. Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist. Der Kunde erhält von uns die Zugangsdaten sowie eine kurze Anleitung wo diese einzutragen sind. Die Herstellung erfolgt innerhalb von 21 Werktagen nach Erfüllung aller technischen und administrativen Voraussetzungen durch den Kunden (Bereitstellungstermin). Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von myTweak zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich myTweak, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 5,- exkl. USt. pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Die Verrechnung beginnt ab Bereitstellung des Services (= ab Zusendung der Zugangsdaten). Wenn neben dem Produkt Breitbandinternet auch das Produkt „das neue Festnetz“ gewählt wurde, sind kundenseitig noch weitere Einstellungen durchzuführen: anschließen des MikroTik Routers (falls bestellt) und umstellen des Modems auf Single User. Diese Einstellungen müssen grundsätzlich vom Kunden durchgeführt werden. Gerne unterstützen wir dabei oder übernehmen die Installation gemäß den Entgeltbestimmungen Breitbandinternet. Die Verrechnung beginnt in diesem Fall mit Versendung des von uns gelieferten MikroTik Routers. Das gelieferte DSL Modem steht in unserem Eigentum und darf nicht manipuliert werden. Nach Beendigung des Vertrages wird das Gerät von uns oder einer Partnerfirma abgeholt. Sollte das Gerät zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar oder defekt sein, wird ein Pauschalbetrag lt. Entgeltbestimmungen Geräteüberlassung verrechnet.

### **Anschlussarten und Grundleistung**

Die mytweak stellt den Dienst „Breitbandinternet“ zur Verfügung. Der Dienst wird bis zum Übergabepunkt geliefert. Dieser ist in der Regel das DSL Modem.

#### **ADSL**

Ein fixer asymmetrischer (unterschiedliche Up- und Downloadgeschwindigkeit) Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Unsere ADSL Internetprodukte sind „up to“ Produkte. Das bedeutet, dass die bestellte Bandbreite unterschritten werden darf. Die Mindestbandbreiten sind je nach Produkt unterschiedlich: Bei 8192/768 beträgt die Mindestbandbreite 256/64, bei 16384/3072 zumindest 8192/768 und beim Profil 30720/6144 zumindest 16384/3072 (alle Werte in Kbit/S – downstream/upstream). Bei den ADSL Leitungen wird zwischen Naked und Nicht-Naked unterschieden. Für Nicht-Naked Leitungen ist ein bestehender ISDN oder POTS Anschluss notwendig. Dieser muss für die Dauer des Vertragsverhältnisses aktiv bleiben und darf nicht gekündigt werden. Eine Kündigung des ISDN oder POTS Anschlusses führt keine automatische Kündigung unserer Leistung mit sich. Bitte beachten sie diesbezüglich unsere AGB Internet.

#### **SDSL**

Ein fixer symmetrischer (gleiche Up- und Downloadgeschwindigkeit) Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet (Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Die Bandbreite unserer SDSL Internetprodukte kann nur im Rahmen der technischen Gegebenheiten (Anzahl freie Leitungen, Dämpfung, Overhead) garantiert werden. Bei Unterschreitungen wird versucht die Leistung auf 75% der bestellten Bandbreite zu erhöhen. Bei den SDSL Produkten sind max. 4 statische IP Adressen inkludiert, deren Verwendung aber vom Kunden nachgewiesen werden muss.

#### **Mobiles Breitbandinternet**

Ein mobiler asymmetrischer Breitband-Internetanschluss: Dieser beinhaltet den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels statischer IP-Adressierung. Die verfügbaren Bandbreiten sind 10000/4000 Kbit/s und 30000/5000 Kbit/s. Diese Produkte sind up to Produkte ohne Mindestbandbreite. Die Bandbreite ist sehr stark vom Standort abhängig und kann daher nicht garantiert werden.

#### **Entstörung**

Die Entstörung richtet sich nach dem bestellten Servicepaket. Standardmäßig ist bei ADSL, dem mobilen Breitband und bei SDSL das Servicelevel Standard gemäß LB und EB Servicelevel Internet enthalten.

#### **Nachverrechnung bei Fair-Use-Überschreitung**

Der Kunde akzeptiert bei Fair-Use-Produkten des ISP das in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegebene Fair-Use Limit; dieses beträgt, sofern die Leistungsbeschreibung keine abweichende Regelung enthält, die Downloadbandbreite in Mbit mal 20 in Gigabyte (zbsp. 1Mbit Bandbreite sind 20 Gigabyte monatlich Fair-Use). Bei einer Überschreitung des Fair-Use Limits von mehr als 20 % in einem Monat behält sich der ISP eine Verrechnung nach dem jeweils Volumspreis pro Volumseinheit über dem Fair-Use-Limit vor.

#### **Verfügbarkeit**



myTweak garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98 % pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Der Internetzugang ist für den Kunden entsprechend den o.a. Prozentwerten verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers oder der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von anderen Anbietern richtet sich nach den von den Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern und ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs von myTweak.