

## Leistungsbeschreibung (LB) Servicelevel Internet

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 23.5.2015. Das Produkt kann nur im Zusammenhang mit dem Dienst „Breitbandinternet“ bestellt werden. Die mytweak 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 Dienst „Servicelevel Internet“, sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen.

### Grundleistung

Störungen im Bereich des Breitbandinternets werden durch das Servicelevel Internet abgedeckt. Als Standard ist bei den ADSL und SDSL Leitungen sowie beim mobilen Breitband der Servicelevel Standard inkludiert. Die Servicelevels unterscheiden sich in Reaktionszeit und Reparaturzeit und werden gemäß folgender Tabelle geleistet.

Leistungen/Services	Standard	Komfort	Business	VIP
<b>Annahme der Störungsmeldung</b>	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
<b>Verfügbarkeit des Servicetechnikers</b>	Mo-Fr 8-18 Uhr	Mo-Fr 7-19 Uhr Sa 7-12 Uhr	Mo-Sa 7-19 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
<b>Reaktionszeit des Servicetechnikers</b>	Spätestens am nächsten Werktag	Spätestens am nächsten Werktag	2 Std.	2 Std.
<b>Termingenaugigkeit für d. Besuchsvereinbarung</b>	2 Std.	2 Std.	1 Std.	1 Std.
<b>Technikereinsatz</b>	siehe unten*	inklusive	inklusive	inklusive
<b>garantierte Reparaturzeit</b>	nächster Werktag	nächster Werktag	innerhalb von 8 Std.	innerhalb von 6 Std.

\*Sollte der Fehler / die Störung auf ein vom Kunden verursachtes Problem zurückzuführen zu sein oder nicht in dem von my Tweak zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten sein, werden Wartungs- und Entstörungsleistungen von my Tweak Telekom GmbH in Rechnung gestellt.

### Störungsmeldungen

Während der Geschäftszeiten können Störungen telefonisch unter 0800/999600 gemeldet werden. Außerhalb der Bürozeiten benutzen Sie bitte unser Ticketsystem, erreichbar unter [support@mytweak.at](mailto:support@mytweak.at) unter Bekanntgabe der Störungsart, der mytweak Kundennummer sowie einem Ansprechpartner inklusive Kontaktdaten. Störungen können erst ab erfolgreicher Installation und Herstellung gemeldet werden.

Bitte beachten Sie, dass bei ADSL und SDLS Leitungen erst nach ca. 2 Werktagen die volle Bandbreite zur Verfügung steht.



**Überschreitung der vereinbarten Reparaturzeit**

Bei Überschreitungen der durch das Servicelevel vereinbarten garantierten Reparaturzeit hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von EUR 50,- exkl. MwSt. pro überfälligem Kalendertag.