

## Leistungsbeschreibung (LB) Servicelevel Telefonie

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 23.5.2015. Das Produkt kann nur im Zusammenhang mit dem Sprachtelefoniedienst „das neue Festnetz“ 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 Telefonie“, sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen.

### Grundleistung

Der Sprachtelefoniedienst „das neue Festnetz“ wird als Sprachdienst verstanden der bis zur Telefonanlage geliefert wird. Sollten Störungen bis zu diesem Punkt auftreten, und diese im Einflussbereich der mytweak liegen, muss eine Entstörung beantragt werden. Die Servicelevel unterscheiden sich in Reaktionszeit und Reparaturzeit und werden gemäß folgender Tabelle geleistet:

Leistungen/Services	Standard	Komfort	VIP
Annahme der Störungsmeldung (per E-Mail)	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo-Fr 8-18 Uhr	Mo-Sa 7-19 Uhr	Mo-So 0-24 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	Spätestens am nächsten Werktag	8 Std.	2 Std.
Termingenauigkeit für d. Besuchsvereinbarung	2 Std.	2 Std.	1 Std.
Technikereinsatz	*siehe unten*	inklusive	inklusive
garantierte Reparaturzeit	nächster Werktag	nächster Werktag	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, einem Ansprechpartner inklusive Kontaktdaten sowie genaue Informationen zu zwei Anrufen bei denen das Problem bestanden hat. Störungen können erst ab erfolgreicher Installation und Herstellung des Anschlusses gemeldet werden.



**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.