

Dokument: LB VE –Produkte Version 1.3.
Seite: 1 von 6
Ausgabe vom: 22.11.2018

Leistungsbeschreibung

VE-Produkte Virtuelle Entbündelung

Privatkunden

Version 1.3.

Telekommunikationsdienstleistungen der Innonet ICT-Services GmbH

Stand: November 2018



Eine Marke der Innonet ICT-Services GmbH



Mitglied der telitall.net Gruppe

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	3
2. Herstellung, technische Dienstbeschreibung	3
3. Kundenendgeräte	4
4. Information gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. B VO (EU) 2015/2120 Bandbreiten	4
5. Vertragsdauer, Zahlung und Entgelte, Kündigung	5
6. Allgemeine Bedingungen	6

Leistungsbeschreibung Endkundenanbindung Virtuelle Entbündelung (LB)

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung (LB) gilt ab 28.11.2018 und ersetzt die bisherigen.
- 1.2. Die in dieser Leistungsbeschreibung „Virtuelle Entbündelung“ angeführten Bedingungen beziehen sich auf Internetzugangsbedingungen der Produktgruppe „VE 12/1 bis VE 300/30“ und andere von Innonet ICT-Services GmbH („Innonet“) über das Netz der A1 Telekom Austria AG angebotenen Produkte.
- 1.3. AGB, LB und EB können unter www.innonet.at abgerufen werden.
- 1.4. Der Kunde erklärt ausdrücklich mit der Verarbeitung seiner Stammdaten im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Zuge der Verarbeitung, insbesondere an A1 zur reibungslosen Abwicklung, einverstanden zu sein.

2. Herstellung, technische Dienstbeschreibung

- 2.1. Die technische Verfügbarkeit eines VE-Anschlusses am vom Kunden angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses. Die technische Verfügbarkeit wird spätestens bei Herstellung am Standort des Kunden durch eine Herstellungsmeldung des mit der Montage beauftragten Unternehmens festgestellt.
- 2.2. Die Leistungen sind nur entsprechend des Netzplans von A1 verfügbar.
- 2.3. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des VE-Anschlusses durch A1 kann das Innonet-Service nicht in Anspruch genommen werden.
- 2.4. Im Zuge der Neuherstellung durch A1 wird ein Innonet-Netzanschlusspunkt im Form eines CPEs (Customer Premises Equipment) installiert.
- 2.5. Das CPE darf zu keinem Zeitpunkt, ohne Absprache mit Innonet, resettet werden. Sollte der Kunde das CPE ohne Anleitung durch Innonet resettet, wird der Austausch zu Lasten des Kunden verrechnet.
- 2.6. Änderungen der Zuleitung oder Verkabelung zum CPE von Innonet durch den Kunden sind nicht gestattet.
- 2.7. Der VE-Anschluss gilt als funktionstüchtig fertig hergestellt, sich das Innonet CPE am Innonet Provisioning- und Monitoringsystem anmeldet. Innonet informiert den Kunden unverzüglich über die Aktivierung.
- 2.8. Der Netzabschlusspunkt definiert jenen Punkt, ab dem die Verantwortung von Innonet auf den Kunden selbst übergeht.
- 2.9. Der Netzabschlusspunkt ist in der Regel das von Innonet zur Verfügung gestellte CPE.
- 2.10. Jegliche ab dem Netzabschlusspunkt getätigte Verkabelung oder Einrichtung, verwendete Hardware oder Konfiguration liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und können von Innonet weder entstört noch sonst eine Funktionalität gewährleistet werden.
- 2.11. Das CPE bzw. der für den Netzabschlusspunkt erforderliche Router wird inklusive aller notwendigen Anschlussleitungen von Innonet zur Verfügung gestellt. Falls die Länge der von Innonet gelieferten Kabel nicht den örtlichen Gegebenheiten entspricht, hat der Kunde selbst für die passenden Kabel zu sorgen. Das CPE verbleibt im Eigentum von Innonet.
- 2.12. Innonet weist ausdrücklich darauf hin, dass ausschließlich ein von Innonet zur Verfügung gestellter oder nach Anfrage von Innonet schriftlich freigegebener Router, als Netzabschlusspunkt verwendet werden darf. Hinter dem Netzabschlusspunkt kann der Kunde seine eigenen Geräte verwenden. Sollten Fremdgeräte eine Störung der Funktionalität des Internetanschlusses oder im Netz von Innonet bzw. A1 verursachen, hat Innonet das Recht, den Internetanschluss zu sperren und dem Kunden eventuell dadurch entstandene Kosten zu verrechnen. Für nicht von Innonet zur Verfügung gestellte oder freigegebene Router übernimmt Innonet keine Haftung, Gewährleistung sowie keinen Support.

3. Kundenendgeräte

- 3.1. Die Konfiguration der jeweiligen an das CPE angeschlossenen Endgeräten obliegt alleine dem Kunden und ist nicht Bestandteil der VE-Produktlinie.

4. Information gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. B VO (EU) 2015/2120 Bandbreiten

- 4.1. Für Innonet VE-Tarife für Privatkunden stehen folgende Best-Effort-Bandbreiten zur Verfügung (dargestellt jeweils als Down- und Upstream Bandbreiten):

4.1.1 Asymmetrische Produkte

VE-Produkt	Ausgewiesene Bandbreite	Minimale Bandbreite	Durchschnitts Geschwindigkeit
Lumi30	30720/6144	10240/896	12820/896
Lumi40	40960/10240	20480/5120	25600/5120
Lumi50	51200/10240	30720/6144	43000/7168
Lumi75	76800/15360	40960/10240	51200/10240
Lumi100	102400/20480	51200/10240	71680/14336
Lumi150	153600/20480	81920/15360	102400/15360
Lumi200	204800/20480	102400/15360	128200/15360
Lumi300	307200/30720	153600/20.480	184320/20480

*Die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der VO stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Wird vom Kunden zusätzlich zur Internetzugangsleistung auch die optional angebotene Voice oder IP-Sprachtelefonie („Phone“) genutzt, so kann sich je nach konfigurierbarem Codec (technischer Standard zur Transkodierung zwischen Sprache und IP) die für die Internetnutzung zur Verfügung stehende Bandbreite im maximal 0,3/0,3 Mbit/s für Down- und Upload sinken.

- 4.2. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden, auf welche Innonet keinen Einfluss nehmen kann, ab. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Teilnehmeranschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Verfügbarkeit, Distanzen, Störeinflüsse, Abschattungen, Topographie, Netzauslastung und Qualität der Teilnehmeranschlussleitungen abhängig.
- 4.3. Die Bandbreiten werden über den von Innonet zur Verfügung gestellten Router unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb des Einflussbereiches von Innonet liegen oder auf geplante und von Innonet vorab angekündigt und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten zurückzuführen sind) am CPE erreicht.
- 4.4. Messungen der normalerweise zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:
- 4.4.1. Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Router und Endgerät
 - 4.4.2. Übertragungsart und Übertragungsstandard
 - 4.4.3. Veraltete bzw. nicht aktuelle Betriebssysteme, Treiber oder Hardware
 - 4.4.4. Parallele Nutzung mehrerer Internet-Anwendungen
 - 4.4.5. Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
 - 4.4.6. Firewall-Systeme oder fehlerhafte Netzwerkkomponenten

4.4.7. Messung der Bandbreite zu Zielsevern, die außerhalb vom Innonet Netz liegen

WLAN Bandbreiten sind von baulichen und physikalischen Umständen massiv beeinflusst und liegen außerhalb der Zuständigkeit von Innonet.

- 4.4. Sollte eine Teilnehmeranschlussleitung die für den Internetanschluss erforderliche und definierte Mindestbandbreite kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, ist der Kunde, berechtigt, kostenlos ein Downgrade auf den nächst-kleineren Internetanschluss zu verlangen, welches von Innonet innerhalb einer Frist von 2 Wochen durchgeführt werden muss.
- 4.6. Werden die angeführten Bandbreiten von Innonet schuldhaft regelmäßig wiederkehrend oder dauerhaft unterschritten, so stehen dem Kunden allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Im ersten Schritt wird Innonet versuchen die Ursache zu eruieren und eine Verbesserung der Leistung zu erzielen (z.B. durch Gerätetausch, Mängelmeldung an A1). Sollte dieser erste Schritt zu keiner Verbesserung geführt haben, so steht dem Kunden Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag zu, wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die Unterschreitung der Bandbreite nicht geringfügig ist.
- 4.7. Sollte bereits vor Herstellung, aufgrund der Verfügbarkeitsabfrage einer Teilnehmeranschlussleitung ersichtlich sein, dass zwar die Mindest-Bandbreite, jedoch nicht die normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite eines Internetanschlusses aufgrund der physikalischen oder technischen Merkmale der Teilnehmeranschlussleitung erreicht werden wird, wird der Kunde darüber umgehend informiert und muss einer Herstellung ausdrücklich zustimmen bzw. kann seine Bestellung auf den nächstkleineren Internetanschluss kostenlos abändern. Sollte der Kunde trotzdem auf eine Herstellung bestehen, gilt für diesen Kunden die Mindest-Bandbreite als normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite.
- 4.8. Alle Anschlüsse der Innonet VE-Produktlinie werden unlimitiert als „Flat-Rate“ im Datentransfervolumen zur Verfügung gestellt.

5. Vertragsdauer, Zahlung und Entgelte, Kündigung

- 5.1. Im Zuge einer Neuherstellung oder Umstellung eines bestehenden VE-Anschlusses von A1 oder einem anderen Anbieter, können bei A1 weitere Wechselentgelte anfallen.
- 5.2. Es wird eine jährliche Servicepauschale laut Entgeltbestimmungen (EB VE) verrechnet. Die Verrechnung erfolgt jährlich im Voraus (Beginn mit erster Monatsrechnung).
- 5.3. Es wird ein Kündigungsverzicht für die Dauer von 24 Monaten vereinbart. Im Zuge des Kündigungsverzichts erhält der Kunde kostenlos ein WLAN-fähiges CPE.
- 5.4. Bei Zahlungsverzug ist Innonet weiters berechtigt, nach ergebnislosem Verstreichen einer schriftlich unter Androhung der Abschaltung gesetzten zweiwöchigen Nachfrist (a) den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen und die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Mindestvertragslaufzeit zu verrechnen bzw. für den Fall, dass keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde oder diese bereits abgelaufen ist, die vereinbarten Entgelte für die Dauer der Kündigungsfrist bei ordentlicher Kündigung zu verrechnen, oder (b) alle oder einzelne Dienste an den Kunden bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen auszusetzen, ohne dass dadurch eine Minderung der vereinbarten Entgelte bewirkt wird.
- 5.5. Die Bestellung eines höherwertigeren Servicepakets ist jederzeit möglich, bei Änderungsbestellung auf ein niederwertigeres Servicepaket wird ein einmaliges Wechselentgelt Entgeltbestimmungen (EB VE) verrechnet.
- 5.6. Im Falle einer Störung besteht weiterhin Entgeltspflicht für den Kunden. Eine Entgeltminderung ist nur bei schuldhafter Verzögerung durch Innonet ab dem 7. Kalendertag nach Eingang der Störungsmeldung bis zum Tage der Störungsbehebung möglich, sofern mit dem Kunden keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.

- 5.7. Wird Innonet zur Behebung einer Störung aufgefordert und ist die Störungsursache vom Kunden verursacht, liegt keine Störung vor, die Störung betrifft Endgeräte des Kunden (zB. PC/Laptop, Router etc.), der Kunde ist zum vereinbarten Termin zur Störungsbehebung nicht vor Ort oder verweigert die Entstörung bzw. den Zutritt zum NAP, so ist Innonet berechtigt erbrachte Leistungen und entstandene Aufwendungen an den Kunden zu verrechnen. Die Verrechnung solcher Aufwendungen kann auch direkt von in Substitution (Sondervollmacht) von einem durch Innonet beauftragten Unternehmen verrechnet werden.
- 5.8. Die Lieferkostenpauschale pro Auslieferung oder Versand jedes Geräts (ausgenommen NAP) an den Kunden wird mit EUR 5,00 inkl. MwSt. verrechnet. Kosten für Retoursendungen trägt der Kunde. Unfreie Retoursendungen werden nicht angenommen.
- 5.9. Durch die Bereitstellung von weiteren Geräten (auf Kundenwunsch) können einmalige sowie laufende Gebühren anfallen. Diese sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.
- 5.10. Grundsätzlich vergibt Innonet keine öffentlichen IP Adressen. Auf Wunsch des Kunden kann eine öffentliche IP Adresse kostenpflichtig, NACH Verfügbarkeit, vergeben werden.
- 5.11. Entgelte, welche nicht in dieser Leistungsbeschreibung angeführt sind, sind ausschließlich der jeweiligen Produktbeschreibung von Innonet, der Website <https://Innonet.at> oder der Beauskunftung über die Hotline 004357745745 zu entnehmen.
- 5.12. Monatliche Entgelte werden monatlich im Vorhinein verrechnet. Jährliche Entgelte werden jährlich im Vorhinein verrechnet. Einmalige Entgelte werden bei der nächsten Rechnungslegung verrechnet.
- 5.13. Sollte die Herstellung nicht am 1. Eines Kalendermonats erfolgen, so wird das monatliche Entgelt aliquot bis zum Monatsende aufgerechnet und bei der nächsten Rechnungslegung berücksichtigt.
- 5.14. Die Rechnungslegung für VE-Internetanschlüsse erfolgt jeweils im ersten Rechnungslauf eines Kalendermonats.
- 5.15. Der Internetanschluss kann zum Ende der Mindestvertragsdauer, mit Einhaltung einer Frist von 1 Monat zum Monatsletzten schriftlich gekündigt werden. Sofern sich das Datum des Kündigungszeitpunktes bereits außerhalb der Mindestvertragsdauer befindet, kann die Kündigung jeweils zum Monatsletzten des darauffolgenden Monats schriftlich gekündigt werden.
- 5.16. Von Innonet zur Verfügung gestellte Router, welche als Miet-Variante bezogen wurden, müssen innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Vertragsende inklusive Verkabelung an Innonet sicher verpackt auf eigene Kosten frei retourniert werden. Sollte binnen 4 Wochen nach Vertragsende oder nach schriftlicher Aufforderung der Router nicht retourniert werden, wird ein Entgelt in Rechnung gestellt. Router die mittels Kauf-Variante über Innonet bezogen werden, bleiben auch nach Vertragsende im Eigentum des Kunden.
- 5.17. Innonet ist berechtigt, ein Entgelt in Rechnung zu stellen, sollte der retournierte Router oder eine sonstige von Innonet zur Verfügung gestellt Hardware funktionsuntüchtig, beschädigt oder stark verschmutzt sein.

6. Allgemeine Bedingungen

- 6.1. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB, welche auf der Innonet Website (www.Innonet.at) abgerufen und auf der Innonet-Hotline 057745745 während der Geschäftszeit (werktags, Montag bis Freitag, 9 bis 19 Uhr) angefordert werden können. Andere Verträge bleiben durch diese Leistungsbeschreibung unberührt