



# LEISTUNGS- BESCHREIBUNG (LB)

Version 2.1 | Stand: Mai 2023

# INHALTSVERZEICHNIS

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| INHALTSVERZEICHNIS.....                                       | 2  |
| 0. PRÄAMBEL .....                                             | 3  |
| 0.1 LESBARKEIT .....                                          | 3  |
| 0.2 GÜLTIGKEIT .....                                          | 3  |
| 1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....                               | 3  |
| 1.1 TECHNOLOGIENEUTRALITÄT .....                              | 3  |
| 1.2 ÜBERTRAGUNG VON ANSCHLÜSSEN, DOMAINS UND RUFNUMMERN ..... | 3  |
| 1.3 WOHNSITZWECHSEL.....                                      | 3  |
| 2. INTERNETPRODUKTE .....                                     | 4  |
| 2.1 PRODUKTE .....                                            | 4  |
| 2.1.1 KEINE BANDBREITENPROBLEME .....                         | 4  |
| 2.2 VERFÜGBARKEIT, HERSTELLUNG.....                           | 5  |
| 2.3 LEITUNGSMESSUNGEN .....                                   | 5  |
| 2.4 EIGENGERÄT.....                                           | 5  |
| 2.5 STÖRUNGSMELDUNGEN .....                                   | 5  |
| 2.6 ZUGRIFF AUF GERÄTE DER INNONET .....                      | 5  |
| 3 IP-ADRESSEN.....                                            | 6  |
| 3.1 CGNAT .....                                               | 6  |
| 3.2 DYNAMISCHER IPV4-POOL.....                                | 6  |
| 3.3 FIXE IPV4 .....                                           | 7  |
| 3.4 IPV6 /64 .....                                            | 7  |
| 3.5 NETZNEUTRALITÄTSVERLETZUNGEN.....                         | 7  |
| 4 TV-DIENSTE.....                                             | 8  |
| 5 TELEFONIE .....                                             | 8  |
| 6 EMAIL-ZUSATZPRODUKT.....                                    | 9  |
| 7 HOSTING PRODUKTE.....                                       | 10 |
| 7.1 DOMAINS.....                                              | 10 |
| 7.1.1 NEUREGISTRIERUNG .....                                  | 10 |
| 7.1.2 DOMAINÜBERTRAG .....                                    | 10 |
| 7.1.3 DOMAIN-NACHFOLGE .....                                  | 10 |
| 7.2 WEBSPACE.....                                             | 11 |
| 7.3 DATENBANK .....                                           | 11 |
| 7.4 MAILSPACE.....                                            | 11 |

# 0. PRÄAMBEL

Die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen (LB) sind mit AGB und EB Teil deines Vertrags. Bitte lies sie dir genau durch bevor du dem Vertrag zustimmst. Wir empfehlen dir, diese LB auch auf einem dauerhaften Datenträger zu speichern und ausdrucken. So kannst du jederzeit die LB, die einen Bestandteil deines Vertrages darstellen, lesen und Bezug darauf nehmen.

## 0.1 LESBARKEIT

Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf geschlechtsneutrale Formulierungen verzichtet. Der Begriff „Kunde“ ist somit geschlechtsneutral zu verstehen und umfasst alle Geschlechter. Mit dem Pronomen „der“ Kunde hoffen wir außerdem die Formulierungen von unseren Dokumenten leichter verständlich zu machen.

## 0.2 GÜLTIGKEIT

Diese LB gelten für Neukunden ab 26.5.2023

# 1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

## 1.1 TECHNOLOGIENEUTRALITÄT

Um dem Kunden eine Mitnahme des Anschlusses zu einer neuen Adresse zu ermöglichen, sind wir gezwungen eine technologie neutrale Produktdefinition zu verwenden. Je nach tatsächlich eingesetzter Technologie kann es zu Abweichungen kommen. Bei einem Umzug kann es daher vorkommen, dass sich die Anschlusstechnologie und/oder damit zusammenhängende IPv4 und IPv6 Adressen ändern, sowie andere Leitungswege zur Verwendung kommen.

## 1.2 ÜBERTRAGUNG VON ANSCHLÜSSEN, DOMAINS UND RUFNUMMERN

Für die Übertragung eines Internetprodukts auf einen Nachfolger findet sich auf der Homepage der Innonet ein Formular.

Für die Übertragung einer Rufnummer oder Domain auf einen Nachfolger, sendet der Kunde eine Kopie des Vertrages oder eine schriftliche Bestätigung darüber an Innonet.

## 1.3 WOHNSITZWECHSEL

Der Kunde ist berechtigt, einen Internetzugangsdienst der Innonet zu einem neuen Wohnsitz mitzunehmen und zwar zu den in § 135 Abs 11 TKG 2021 genannten Bedingungen.

Der Kunde wird den Wohnsitzwechsel 10 Arbeitstage vorher mitteilen, widrigenfalls sich die Herstellung des Anschlusses an dem neuen Wohnsitz des Kunden verzögern kann.

Im Falle eines Vertrags, der zumindest einen Internetzugangsdienst umfasst, haben Verbraucher im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort angeboten wird. Innonet wird in diesem Fall als Aufwandentschädigung das für die Aktivierung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt verrechnen. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt, wobei Innonet dazu berechtigt ist, für ein vom Verbraucher einbehaltenes Endgerät eine Abschlagszahlung zu verrechnen, deren Berechnung mit dem Kunden bei Vertragsabschluss vereinbart wird. Zur Bestätigung des Wohnsitzwechsels kann Innonet vom Kunden einen tauglichen Nachweis (z.B. Auszug aus dem Melderegister) verlangen.

## 2. INTERNETPRODUKTE

Alle unsere Internetprodukte weisen bis zur Übergabe ins Internet folgende Parameter der Leistungsqualität aus:

- Latenz von maximal 55ms
- Eine Latenzschwankung von 2-55ms
- Ein Paketverlust von unter 0,35%

Sollten die Leistungsparameter beim Kunden schlechter sein, ist dies als Störung einzumelden.

### 2.1 PRODUKTE

| Bezeichnung | Beworbene / maximale Bandbreite | Durchschnittliche / normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite | Minimale Bandbreite |
|-------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Lumi30      | 30/6                            | 27/5                                                                | 10/0,87             |
| Lumi40      | 40/10                           | 36/9                                                                | 20/5                |
| Lumi50      | 50/10                           | 45/9                                                                | 30/6                |
| Lumi75      | 75/10                           | 68/9                                                                | 40/10               |
| Lumi80      | 80/15                           | 72/13                                                               | 40/10               |
| Lumi100     | 100/15                          | 90/13                                                               | 50/10               |
| Lumi150     | 150/20                          | 135/18                                                              | 80/10               |
| Lumi200     | 200/20                          | 180/18                                                              | 100/15              |
| Lumi300     | 300/30                          | 270/27                                                              | 150/20              |
| Lumi500     | 500/75                          | 450/68                                                              | 300/30              |
| Lumi1000    | 1000/110                        | 900/99                                                              | 700/80              |

Dauerhafte Abweichungen oder unterschreiten der Mindestbandbreite ist der Innonet als Störung anzuzeigen. Angebotene Geräte verbleiben im Eigentum der Innonet.

Alle Internetprodukte werden als Flat-Rate (mit unlimitiertem Datentransfervolumen) angeboten.

Ab dem Netzabschlusspunkt /Endgerät geht die Verantwortung für die Geräte und die Signalübertragung auf den Kunden über. Die Innonet kann hier keine weiteren Funktionsgarantien übernehmen. Wird ein Eigengerät verwendet, übernimmt der Kunde die Verantwortung für die richtige Funktion des Gerätes.

Innonet bietet keine speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste oder andere besondere sowie zielgruppenspezifische Tarife und Zusatzentgelte an.

Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte können über [www.innonet.at](http://www.innonet.at) oder per e-mail an [support@innonet.at](mailto:support@innonet.at) oder per Telefon unter +43(0)57 745 745 oder per Fax unter +43(0)57 745 746 angefragt werden.

#### 2.1.1 KEINE BANDBREITENPROBLEME

VoIP oder Fernsehprodukte können die Bandbreite reduzieren. (Siehe Telefonie und Fernsehprodukte für Details.) Diese sind daher kein Leitungsmangel und nicht als Störungsmeldung einzubringen.

WLAN ist stark von den baulichen Gegebenheiten beim Kunden, sowie den anderen WLAN-Geräten in der Nähe des Kundengerätes abhängig und kann daher lokal unterschiedlich gut funktionieren. WLAN-Probleme liegen daher außerhalb der Zuständigkeit der Innonet.

## 2.2 VERFÜGBARKEIT, HERSTELLUNG

Innonet betreibt einen Verfügbarkeitscheck auf ihrer Homepage. Innonet bietet die Produkte auch über Leitungen ihrer Partner, die mit ihr einen Vertrag haben, an. Dabei werden die Daten zu den angebotenen Bandbreiten an einem Standort ungeprüft übernommen. Daher kann es manchmal dazu kommen, dass die tatsächliche Bandbreite erst nach der Herstellung ermittelt werden kann. In diesem Fall wird die Innonet versuchen, mit dem Kunden eine geeignete Vertragsänderung zu erzielen, die je nach Abweichung bis zur kostenlosen Vertragskündigung reichen kann.

Sollte die gewünschte Leistung an dem Kundenstandort nicht verfügbar oder nicht bestellbar sein, wird Innonet mit dem Kunden Kontakt aufnehmen. Die technische Verfügbarkeit wird spätestens bei Herstellung am Standort des Kunden durch eine Herstellungsmeldung des mit der Montage beauftragten Unternehmens festgestellt.

Die Regeln für Zutritt und Herstellung aus den AGB gelten auch für unsere Partner. Wird ihnen der Zutritt oder die Herstellung verwehrt, kann die Leistung möglicherweise nicht hergestellt werden, oder nicht zu den genannten Konditionen. Hat der Kunde den Partnern die Herstellung verwehrt, trägt er die bis dahin angefallenen Kosten.

## 2.3 LEITUNGSMESSUNGEN

Um aussagekräftige Leitungsmessungen durchführen zu können, wird empfohlen, insbesondere darauf zu achten, dass diese kabelgebunden erfolgen, während der Messung kein Telefondienst oder Fernsehdienst genutzt wird, nicht gleichzeitig Inhalte aus dem Internet geladen werden und keine Geräte über WLAN verbunden sind. Auch sind zunächst seitens des Kunden Mängel im Kundenleitungsbereich auszuschließen. Innonet steht im Rahmen des Supports bei Rückfragen gerne zur Verfügung.

## 2.4 EIGENGERÄT

Der Kunde hat die rechtliche Möglichkeit, ein Eigengerät zu verwenden, sofern er dieses selbst konfigurieren und in Betrieb nehmen kann. Innonet bietet keine Geräte- und Konfigurationsschulungen an.

Hat ein Kunde ein Eigengerät gewählt und die nötigen Informationen von Innonet bekommen, ist jeder weitere Support (ausgenommen an Layer 2 ersichtliche Leitungsmängel) kostenpflichtig.

Der Netzabschlusspunkt kann in so einem Fall nicht das Eigengerät von der Innonet sein, daher ist es der entsprechen- de technische Layer davor.

## 2.5 STÖRUNGSMELDUNGEN

Der Kunde hat die Pflicht, Mängel und Störungen schnellstmöglich zu melden. Im Sinne der Nachvollziehbarkeit und zur Vermeidung von Beweisschwierigkeiten empfehlen wir, die Störung schriftlich bzw. elektronisch (idealerweise mit beigelegtem Nachweis) einzubringen.

Die Störungsmeldung ist zu richten an: support@innonet.at oder telefonisch an 057 745 745.

Allfällige Kosten oder Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde Innonet nicht verständigt hat, wird Innonet nicht übernehmen.

Für jede Störung, die von einem Kunden schuldhaft verursacht wurde, hat der Kunde Innonet die entstandenen Kosten zu ersetzen. Dies gilt insbesondere für die Kosten eines Technikereinsatzes.

## 2.6 ZUGRIFF AUF GERÄTE DER INNONET

Wird ein Endgerät von der Innonet verwendet, kann der Kunde auch Zugriff darauf bei der Innonet beantragen um z.B.: WLAN nach seinen Vorstellungen zu konfigurieren. Ab diesem Zeitpunkt hat der Kunde auch die Möglichkeit, das Gerät so zu konfigurieren, dass es zu Störungen oder Ausfällen kommen kann. Sofern dies andere Teilnehmer des Netzes betrifft hält der Kunde Innonet dafür schad- und klaglos.

## 3. IP-ADRESSEN

### 3.1 CGNAT

Standardmäßig (wenn bei der Bestellung nicht anders angegeben) geht Innonet davon aus, dass der Kunde einen hohen Wert auf seine Privatsphäre legt. Dafür hat Innonet das Carrier-Grade-NAT (CGNAT) in Verwendung. Hier wird pro Session eine neue IP-Adresse und ein neuer Ausgangsport zugewiesen.

Somit kann anhand der IP-Adresse kein Profiling über einen einzelnen Kunden erstellt werden. Auch ist das Endgerät nicht direkt aus dem Internet erreichbar und somit besser vor Angriffen geschützt.

Manche VPN-Anbieter, sowie einige Webmail-Dienste scheinen mit dieser Konfiguration Probleme zu machen. Es ist auch mit dieser Konfiguration nicht möglich, selbst Services im Internet anzubieten. Einer normalen Nutzung (als Kunde, nicht als Anbieter) steht aber nichts im Weg.

Sollte der Kunde Probleme feststellen oder Services anbieten wollen, rät Innonet, in unseren kostenlosen dynamischen IPv4-Pool zu wechseln. Ein Zurückwechseln vom dynamischen IPv4-Pool ins CGNAT ist natürlich auch möglich. Die Adressen der CGNAT-Pools können sich ändern.

Da Kunden der Innonet auch Opfer von Schadsoftware werden können, kommt es in der CGNAT-Range immer wieder zu Sperren einzelner IP-Adressen bei manchen außereuropäischen Blacklistbetreibern. Daher wechselt Innonet den Pool oder die verwendeten IPv4-Adressen in unregelmäßigen Abständen.

Weiters wird das Senden von Emails auf Port 25 blockiert, da auf diesem Port nur Mailserver untereinander kommunizieren sollten, sowie im Idealfall ein PTR-Record benötigt wird, der nur bei einer fixen IPv4 einstellbar ist.

### 3.2 DYNAMISCHER IPV4-POOL

Im dynamisch öffentlichen IPv4-Pool bekommt ein Endgerät eine öffentliche IPv4-Adresse temporär zugewiesen, welche frühestens nach 31 Tagen geändert wird. Mit dieser ist das Gerät, das mit dem DHCP-Server der Innonet kommuniziert, öffentlich aus dem Internet erreichbar und muss vom Kunden dementsprechend abgesichert werden. Verwendet der Kunde ein Eigengerät, ist dies entsprechend der Vorgaben zu konfigurieren.

Möchte der Kunde Onlinespiele selbst hosten oder temporär Services im Internet anbieten, ist dies die richtige IPv4-Konfiguration für einen Endverbraucher.

Bei einem Neustart kann eine neue IP-Adresse vergeben werden, dies ist aber nicht zwingend der Fall.

Je nach Wohnort und Anschluss-technologie gibt es unterschiedliche dynamische IP-Pools, auch diese können sich bei einem Wohnsitzwechsel ändern. Die dynamischen Adressen können sich je nach Verfügbarkeit von IPv4-Adressen ändern.

Während der Nutzung kann es zu Angriffen auf das Endgerät und dahinterliegende Geräte kommen, der Kunde muss hier selbst die notwendigen Absicherungen des Netzwerks vornehmen. Verursacht ein Anschluss durch Schadsoftware oder Fehlkonfiguration Störungen bei anderen Teilnehmern, wird Innonet geeignete Maßnahmen ergreifen, um das Netz zu schützen.

Weil die Zuweisung von IPv4-Adressen dynamisch erfolgt, kann kein PTR-Record gesetzt werden. Wenn der Kunde einen öffentlichen Mailserver betreiben möchte, empfehlen wir die Verwendung einer fixen IPv4. Da mit öffentlichen Adressen gearbeitet wird, gibt es keine Portsperrungen seitens Innonet.

Mit dieser Einstellung ist ein Profiling über die IPv4-Adresse des Kunden bedingt möglich, jedenfalls auch der Zugriff aus dem Internet auf Geräte des Endverbrauchers. Der Kunde kann dies unterbinden, indem er die Geräte vom Netz nimmt.

### 3.3 FIXE IPV4

Kunden deren Hauptaugenmerk auf dem Anbieten von öffentlichen Services über ihren Heimanschluss liegt, können, sofern Sie ihre Geräte dementsprechend konfigurieren können, eine fixe IPv4 beantragen, die sie sich auf einem eigenen Endgerät eintragen. Mit dieser ist das Gerät öffentlich aus dem Internet erreichbar und muss vom Kunden dementsprechend abgesichert werden.

Eine Fixe-IPv4-Adresse versteht sich als Zusatzprodukt, das einzeln bestellt und gekündigt werden kann. Für verschiedene Wohnorte, sind unterschiedliche Pools an fixen IP-Adressen konfiguriert. Bei einem Wohnsitzwechsel kann es daher zu einer Änderung der fixen IPv4 kommen. Die Innonet bleibt Inhaber der IPv4-Adresse, der Kunde kann hier einen PTR-Record schalten lassen.

IPv4-Adressen werden von der RIPE nicht mehr vergeben, daher besteht dieses Angebot nur solange IPv4-Adressen zu vernünftigen Preisen verfügbar sind. Innonet wird die Preise für einzelne Adressen oder Segmente gegebenenfalls anpassen.

Fixe IPv4-Adressen sind jedenfalls im eigenen Endgerät zu konfigurieren. Für Konfigurationsfehler und/oder daraus entstehende Schäden übernimmt Innonet keine Haftung oder Verantwortung. Bei der Störung anderer Teilnehmer durch Schadsoftware oder Fehlkonfiguration des Kunden wird Innonet geeignete Maßnahmen ergreifen, um das Netz zu schützen.

Da fixe IPv4-Adressen eindeutig einem Teilnehmer zugeordnet werden können, wird Innonet bei einer Beauskunftung durch Strafverfolgungsbehörden den gesetzlichen Vorschriften Folge leisten. Sowohl Profiling über die IPv4-Adresse als auch ein direkter Zugriff aus dem Internet sind möglich. Die Verantwortung geht hier auf den Kunden über. Da, mit öffentlichen Adressen gearbeitet wird, gibt es keine Portsperrern seitens Innonet.

### 3.4 IPV6 /64

Eine automatische Konfiguration von IPv6-Adressen ist nur mit SLAAC möglich. Dabei erhält jedes Endgerät, das an einem unserer Uplink-Interfaces oder an einem Bridge-Port an unserem Endgerät angeschlossen ist, automatisch eine öffentliche IPv6 Adresse aus einem /64 Netz.

Wenn das Kunden-Endgerät die automatische IPv6 Konfiguration am LAN nicht unterstützt, muss der Kunde selbst in der Lage sein, seine IPv6 Konfiguration durchzuführen.

Zusätzlich besteht für den Kunden die Möglichkeit ein IPv6/64 manuell im eigenen Gerät zu konfigurieren. Bei Bedarf reicht eine Bestellung an [support@innonet.at](mailto:support@innonet.at).

Auf Wunsch erhält der Kunde von Innonet unentgeltlich ein fixes IPv6 Netz mit einem /64 Präfix. Sollte ein Kunde mehr als ein IPv6 Netz mit einem /64 Präfix benötigen, hat Innonet die Möglichkeit bei entsprechender Begründung auch größere IPv6 Netze bereit zu stellen, bis zu einer Präfix Länge von /56. Das ist dann insgesamt ein Adressraum von 256 /64 Netzen.

IPv6 Adressen sind immer öffentliche IP Adressen!

Für Konfigurationsfehler und oder daraus entstehende Schäden übernimmt Innonet keine Haftung oder Verantwortung. Bei der Störung anderer Teilnehmer durch Schadsoftware oder Fehlkonfiguration des Kunden, wird Innonet geeignete Maßnahmen ergreifen um das Netz zu schützen.

### 3.5 NETZNEUTRALITÄTSVERLETZUNGEN

Sowohl bei IP-Adressen(IPv6) als auch bei legacy-IP-Adressen(IPv4) kann es vorkommen, dass Betreiber aufgrund der Quell-IP-Adresse den Internetverkehr blockieren oder verlangsamen. Innonet wird hier nach Störungsmeldung durch den Kunden an [support@innonet.at](mailto:support@innonet.at) versuchen den Betreiber zu kontaktieren und eine Lösung zu erreichen. Der Kunde wird Innonet beim Testen und Rückmelden unterstützen.

Das Erreichen von Lösungen zu Netzneutralitätsthemen, ist eine Aufgabe, die Innonet nicht allein durchsetzen kann. Sie ist hier auf die nationalen Regulierungsbehörden und deren Hilfe bezüglich der Durchsetzung der EU 2015/2120 angewiesen.

## 4. TV-DIENSTE

Hier werden nur die TV-Dienste behandelt, die über das Angebot der Innonet bezogen werden können. Dienste die OTT (over the top = über Internet) bezogen werden, fallen nicht darunter, auch wenn sie am Fernsehgerät konsumiert werden.

Kunden können die freien, unverschlüsselt und keiner Einschränkung unterliegenden TV-Programme auf bis zu drei Endgeräten im eigenen Haushalt oder Objekt konsumieren. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass der Internet-Anschluss über ausreichende Bandbreite verfügt. Einige HD-Kanäle übertragen in einer Bandbreite von bis zu 28MBit/s diese Bandbreite steht dann nicht gleichzeitig für Internet zur Verfügung.

Eine darüberhinausgehende Nutzung oder Weiterleitung der TV-Signale in eigenen oder fremden Netzen sowie über andere Übertragungswege ist verboten bzw strafbar. Die von der Innonet gelieferten TV-Programme oder andere Inhalte unterliegen dem Urheberrecht und sind nur für den privaten Gebrauch vorgesehen. Eine öffentliche Aufführung ist grundsätzlich verboten bzw. Bedarf einer gesonderten Vereinbarung mit den Verwertungsgesellschaften.

Für Bezahlprogramme („Pay-TV“) muss mit dem jeweiligen Anbieter des Programmes ein gesonderter Vertrag geschlossen werden. In einigen Fällen tritt die Innonet als Vermittler auf.

Jeder Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu treffen, damit Jugendschutzbestimmungen eingehalten und nicht umgangen werden. Von der Innonet gelieferte Endgeräte (Set-Top-Boxen) verfügen über die Möglichkeit, jeden Kanal mit einem PIN vor unerlaubtem Zugriff Minderjähriger zu schützen. Die Innonet weist darauf hin, dass für jedes in Österreich zum Einsatz kommende Empfangsgerät GIS-Gebühren fällig werden. Jeder Kunde muss bei Inbetriebnahme der Dienste die entsprechende Anmeldung vornehmen ([www.gis.at](http://www.gis.at)). Ein TV-Produkt versteht sich als Zusatzprodukt das einzeln bestellt und gekündigt werden kann. Die Mindestvertragsdauer beträgt 12 Monate.

Die Produkte sind ausschließlich IP-TV Produkte. Der Kunde muss die Set-Top-Box (TV-Box) mit Kabel an das Endgerät von Innonet anschließen, oder an das dafür konfigurierte Eigengerät. Eine Verbindung über WLAN kann TV-Störungen verursachen die von Innonet nicht behoben werden können und außerhalb der Zuständigkeit liegen.

Die TV-Boxen verbleiben im Eigentum der Innonet und müssen bei Vertragsende an Innonet zurückgegeben werden (mit Ausnahme käuflich erworbener TV-Boxen).

## 5. TELEFONIE

Hier werden nur die Telefonie-Dienste behandelt, die über das Angebot der Innonet bezogen werden können. Dienste die OTT (over the top = über Internet) bezogen werden fallen nicht darunter, auch wenn sie an einem Telefoniegerät konsumiert werden.

Bei einem Telefoniedienst der Innonet handelt es sich um einen VoIP-Dienst. SIP-Daten können auf Kundenwunsch an einem Endgerät ihrer Wahl - nach den gesetzlichen Vorgaben - eingetragen und so der Telefonanschluss betrieben werden. Ein Telefonieprodukt der Innonet versteht sich als Zusatzprodukt das einzeln bestellt oder gekündigt werden kann. Die Mindestvertragsdauer beträgt 6 Monate.

Ein Telefonieprodukt enthält eine Rufnummer eines geografischen (Festnetz)Anschlusses oder eine nomadische Rufnummer (720). Bei der Innonet können sowohl geografische als auch nomadische Nummern bezogen werden.

Dazu werden zwei Sprachkanäle konfiguriert (die Anklopfen ermöglichen). Die Anmeldung erfolgt in VoIP über SIP. Der Kunde kann sich standardmäßig mit einem Gerät gleichzeitig anmelden. Auf Wunsch darf der Kunde die Anmelde-daten auf einem Gerät seiner Wahl eingeben. Der Kunde ist dabei angehalten die gesetzlichen Vorgaben (TKG, KEM-V) zu beachten. Insbesondere weist Innonet darauf hin, dass ein geografischer Anschluss nur innerhalb der Region, die laut der KEM-V dafür vorhergesehen ist, betrieben werden darf.



Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen. Darüber hinaus sind auch Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (gemäß § 18 KEM-V) kostenfrei möglich.

Die Verbindungsentgelte für abgehende Gespräche sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Das Basisentgelt ist dem Angebot zu entnehmen. Kunden haben die Möglichkeit des Wechsels des Telefondiensteanbieters unter Beibehaltung der Rufnummern ohne Änderung der für den betreffenden Rufnummernbereich spezifischen Nutzungsart und bei geografisch gebundenen Rufnummern die Möglichkeit des Wechsels des Standortes innerhalb des für den Nummernbereich festgelegten geografischen Gebietes. Die Nummer des portierenden Teilnehmers wird so schnell wie möglich, längstens aber innerhalb eines Arbeitstages nach der Vereinbarung über die Portierung im Netz des aufnehmenden Betreibers aktiviert. Die Übertragung der Rufnummer des Kunden ist ohne seine zumindest in elektronischer Form erteilte Zustimmung, unzulässig. Die Grundgebühr wird monatlich im Voraus, die Gesprächsgebühren im Nachhinein verrechnet.

Während der Nutzung eines Telefoniedienstes wird ein Teil der Internetbandbreite für den Telefoniedienst verwendet und steht somit nicht für Messungen oder Downloads zur Verfügung. Dies sind in der Regel nicht mehr als 0,3Mbit Down- sowie Uplink.

Ein Anruf mit unterdrücketer Nummer kann aus dem Netz der Innonet wie folgt getätigt werden: Stern-31-Stern-Zielrufnummer.

Der Kunde hat das Recht eine Rufumleitung, Fangschaltung oder Dienstrufnummernsperre bei der Innonet zu beantragen bzw. aufheben zu lassen.

Für eine Rufnummernmitnahme zu Innonet (nur für Festnetz und 720) wird ein Portierungsformular benötigt, das vom Kunden auszufüllen und an support@innonet.at zu übermitteln ist.

Für eine Übertragung der Rufnummer auf eine andere Rechtspersönlichkeit muss der Innonet eine Übertragung in Schriftform vorgelegt werden. Dieses Dokument wird für andere KDBs bzw. KNBs benötigt um den Inhaber einer Nummer zu klären.

## 6. EMAIL-ZUSATZPRODUKT

Die folgenden Bestimmungen gelten nicht für E-Mailadressen die an der Domain des Kunden hängen (siehe Hostingprodukte).

Die Mindestvertragsdauer für ein Email-Zusatzprodukt beträgt 12 Monate. Die Verrechnung erfolgt jährlich im Vorhinein. Enthalten sind 1GB Mailspace, die Sicherung der Inhaltsdaten obliegt dem Kunden, mit Vertragskündigung werden diese gelöscht.

Innonet behält sich das Recht vor, die Domains unter denen Sie E-maildienste für den Kunden anbietet, frei zu wählen. Auch der User-Teil wird von der Innonet verwaltet und vergeben.

Gemäß § 144 TKG können Kunden, die eine E-Mail-Adresse von der Innonet bezogen haben, diese nach Kündigung für 12 Monate auf eine andere Adresse weiterleiten lassen. Das Postfach wird hierbei jedoch entfernt, der Kunde muss sich hier rechtzeitig um die Sicherung seiner Daten kümmern.

Das Email-Zusatzprodukt kann einzeln pro Email-Adresse bestellt und gekündigt werden.

## 7. HOSTING PRODUKTE

Hosting-Produkte können unabhängig von einem Internetprodukt bei der Innonet bezogen werden.

Für alle Produkte gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten und eine jährliche Verrechnung im Vorhinein.

Für Inhalte aus E-Mail, Datenbank und Webhosting hält der Kunde Innonet schad- und klaglos. Der Kunde ist dazu angehalten, von diesen Daten selbst Backups zu machen. Bei Kündigung werden diese Daten schnellstmöglich gelöscht. Für DNS-Weiterleitungen oder deren angeordnete Sperren hält der Kunde Innonet schad- und klaglos.

Sollten E-Mail-Notdienste erreichbar sein und den Kunden nicht proaktiv blocken, können E-Mail-Notdienste von den E-Mail-Konten bei der Innonet in Anspruch genommen werden.

### 7.1 DOMAINS

Es ist dem Kunden möglich, einen direkten Vertrag mit einer Registrierungsstelle abzuschließen und die Domain technisch im Netz der Innonet einrichten zu lassen. Für alle Daten die nicht den Netzbetrieb umfassen, ist hier der Kunde selbst verantwortlich. Für den direkten Vertragsabschluss mit der Registrierungsstelle gelten die AGB der Registrierungsstelle.

Die Preise der Registrierungsstellen schwanken oft schon allein nach Domain stark, daher finden sie sich nicht in den Entgeltbestimmungen, sondern laut Preisliste der jeweiligen Registrare.

#### 7.1.1 NEUREGISTRIERUNG

Aus Datenschutz- und Organisationsgründen tritt die Innonet bei Domainregistrierungen gegenüber den Registrierungsstellen als Kunde auf, es sei denn, der Kunde möchte dies explizit anders. Dadurch ist es möglich, direkt mit der Innonet Kündigungen zu anderen als den vorgesehenen Zeitpunkten und Inhaberänderungen sowie Übertragungen zu vereinbaren.

Die Zulässigkeitsprüfung (insbesondere hinsichtlich Marken oder Namensrecht) ist nicht Vertragsbestandteil mit der Innonet. Der Kunde erklärt, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere niemanden in seinen Kennzeichenrechten zu verletzen und wird die Innonet diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos halten.

#### 7.1.2 DOMAINÜBERTRAG

Natürlich ist es möglich, Domains von der Innonet weg oder zur Innonet zu übertragen/mitzunehmen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, alle rechtlichen und technischen Notwendigkeiten dafür vorzubereiten und die Kommunikation zwischen dem alten und neuen Registrar herzustellen.

Soll die Domain zu einem Mitbewerber mitgenommen werden, muss der Transfer spätestens bis zum Tag des Kündigungstermins beantragt werden. Der Kunde ist in der Verpflichtung, den Kontakt zum neuen Betreiber herzustellen. Langt bis zur Kündigung kein Wunsch zum Domaintransfer ein, wird diese nicht transferiert.

#### 7.1.3 DOMAIN-NACHFOLGE

Soll eine über die Innonet registrierte Domain auf einen Nachfolger, der auch Kunde der Innonet ist, übertragen werden, muss Innonet dazu die Übertragung glaubhaft gemacht werden. Ist der Nachfolger nicht Kunde der Innonet und will es auch nicht werden, empfehlen wir einen Transfer vor dem Übertrag.

## 7.2 WEBSITE

Hinweis: Sollte die Domain nicht über die Innonet bezogen worden oder nicht von ihr betrieben werden, muss der Kunde sicherstellen, dass der Webspaces von seiner Domain aus erreichbar ist.

Ein Gratis-Zertifikat von Let's Encrypt ist möglich. Bitte dazu bei unserm Supportteam anfragen. Der Zugriff auf den Webspaces erfolgt über ssh/scp. Die Speichergröße beträgt 1GB.

## 7.3 DATENBANK

Eine Datenbank mit 1GB Speichergröße kann optional bestellt werden.

## 7.4 MAILSPACE

Hinweis: Sollte die Domain nicht über die Innonet bezogen worden oder nicht von ihr betrieben werden, muss der Kunde sicherstellen, dass der DNS einen MX-Eintrag der Kundendomain und ggfs. SPF-Record und weitere DNSEinträge richtig gesetzt hat.

Pro Mailadresse wird eine Postfachgröße von 1GB vergeben.

Aliase können eingetragen werden (je nach Menge und Häufung kann dies einige Zeit in Anspruch nehmen).

Die Emails werden bei Vertragsende automatisch gelöscht. Der Kunde ist angehalten, so die Inhaltsdaten von seinem Interesse sind, regelmäßig Backups anzufertigen.

# 8. NETZWERKMANAGEMENT UND NETZINTEGRITÄT

Die Leitungen werden von Innonet nach Möglichkeit nicht überbucht. Deshalb ist die Wahrscheinlichkeit einer Netzüberlastung sehr gering. Sollte es an einem Anschluss trotzdem zu einer Auslastung der Bandbreite kommen, priorisieren wir lineare Dienste wie Telefonie und TV nach dem DiffServ (Differentiated Services) Modell gegenüber nichtlinearen Diensten.

Falls es zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern des Internetzugangsdienstes im Vergleich zu der vereinbarten Qualität kommt, so stehen dem Kunden Rechtsbehelfe zu. Derzeit hat der Kunde nach österreichischem Recht im Rahmen der Gewährleistung Anspruch auf Verbesserung (den Mangel beheben), Preisminderung oder Wandlung (den Vertrag gegen Rückzahlung von Tarifgebühr minus erlangtem Vorteil auflösen). Bei Unklarheiten und Fragen dazu steht dem Kunden die kostenlose Streitschlichtungsstelle der RTR GmbH zur Verfügung. Natürlich steht ihm auch der direkte Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.