

# Tele2 Internet und Telefon

## Leistungsbeschreibung

Stand Oktober 2017

### INHALTSVERZEICHNIS

|   |          |
|---|----------|
| <b>1 Anwendungsbereich .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2 Leistungen von Tele2 .....</b>   | <b>4</b> |
| 2.1 Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung .....                            | 4        |
| 2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss .....   | 4        |
| 2.2.1 Service-Basisfunktion .....   | 4        |
| 2.2.2 Komfortfunktionen .....   | 5        |
| 2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen .....   | 5        |
| 2.2.4 Teilnehmerverzeichnis .....   | 5        |
| 2.2.5 Rufnummern .....  | 6        |
| 2.2.6 Voice over IP (VoIP) .....  | 6        |
| 2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss .....                                    | 7        |
| 2.3 Servicebestandteil VDSL/ADSL .....  | 7        |
| 2.3.1 Physikalische Schnittstelle .....   | 7        |
| 2.3.2 Anschlussbandbreite .....   | 8        |
| 2.3.3 Anschlussprotokoll .....  | 10       |
| 2.3.4 Kündigung eines bestehenden VDSL/ADSL Services bei einem anderen<br>Provider als der A1 Telekom Austria ..... | 10       |
| 2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das VDSL/ADSL Service von Tele2<br>Internet und Telefon .....           | 10       |
| 2.3.6 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs des VDSL/ADSL<br>Services .....                               | 11       |
| 2.3.7 Produktwechsel .....  | 11       |
| 2.4 Teilnehmerschnittstelle .....   | 12       |
| 2.4.1 Bauliche Voraussetzungen .....  | 12       |
| 2.4.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss<br>.....                        | 12       |
| 2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil VDSL/ADSL .....  | 12       |
| 2.4.4 Netzabschlusspunkt .....  | 13       |
| 2.5 Kündigung .....   | 13       |
| 2.6 Netzentstörung .....  | 14       |
| 2.6.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung .....  | 14       |
| 2.6.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von<br>Netzentstörungen .....                       | 14       |
| 2.6.3 Netzentstörungsfristen .....  | 14       |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.7 Optionale Installationsleistungen .....                                      | 15        |
| 2.7.1 Selbstinstallation.....  | 15        |
| 2.7.2 Installation durch Techniker.....  | 15        |
| 2.7.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen.....                         | 16        |
| <b>3 Endgerät.....</b>   | <b>16</b> |
| 3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte .....      | 16        |
| 3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2 Endgeräte .....    | 16        |
| <b>4 Supportumfang.....</b>  | <b>17</b> |
| 4.1 Im Supportumfang enthalten .....   | 17        |
| 4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten ..... | 17        |
| <b>5 Kontakt .....</b>   | <b>18</b> |
| Tele2 Serviceline: .....   | 18        |
| Tele2 Technische Hotline: .....  | 18        |
| E-Mail-Adresse: .....  | 18        |

---

## 1 Anwendungsbereich

Das Tele2 Service Tele2 Internet und Telefon setzt sich zusammen aus dem Servicebestandteil Telefonie (VoIP) – Einzelanschluss und der Serviceleistung ADSL/VDSL, realisiert über den analogen Einzelanschluss.

Der analoge Einzelanschluss wird mittels einer 2 Draht a/b entbündelten Kupferleitung der A1 Telekom Austria AG (TA) und den entsprechenden von Tele2 eingesetzten Übertragungstechnologien realisiert, welche eine simultane Nutzung der Kupferleitung für Telefonie und hochbitratige Internetservices im Hochleistungsnetzwerk der Tele2 ermöglichen.

Tele2 Internet und Telefon ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Bei Herstellung der virtuellen Leitung gelten die Bedingungen des Standardangebots der virtuellen Entbündelung der A1 Telekom Austria AG (TA).

Tele2 Internet und Telefon ist als Privatkundenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

### **Wichtiger Hinweis:**

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte können mit Tele2 Internet und Telefon nicht betrieben werden:

- ISDN Telefonanlagen
- ISDN FAX-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen Analog, die Durchwahlsteuerung seitens des Wählamts benötigen
- Einwahl mit einem Modem (analog wie ISDN)
- Analoge Modems für z. B. Onlinebanking Applikationen

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräten neben Tele2 Internet und Telefon beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte bei Tele2 Internet und Telefon funktionieren:

- Rufumleitung
- Alarmanlagen, die mittels Telefonleitung angebunden sind
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen

- Kombigeräte sowie Einzelgeräte, die nicht auf Ton oder Impulsverfahren umstellbar sind
- Frankiermaschinen
- Generell sind Endgeräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.

## 2 Leistungen von Tele2

### ***2.1 Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung***

Für die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung ist das Ausfüllen und Unterzeichnen des dafür vorgesehenen virtuellen Entbündelungsformulars/Entbündelungsformulars durch den Anschlussinhaber erforderlich. Die Kündigung beim abgebenden Betreiber wird erst nach erfolgreicher Umschaltung auf Tele2 wirksam. Der Kunde kann das Service Tele2 Internet und Telefon nur beziehen, wenn die Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung sowohl von Seiten Tele2 als auch von Seiten des abgebenden Betreibers möglich ist. Das Service Tele2 Internet und Telefon kann erst nach Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung des Teilnehmeranschlusses zu Tele2 genutzt werden.

### ***2.2 Servicebestandteil Telefonie – analoger Einzelanschluss***

#### **2.2.1 Service-Basisfunktion**

Das Telekommunikationsservice Telefonie-Einzelanschluss, realisiert über VoIP, ermöglicht die nachfolgend angeführten Funktionen durch Anschluss eines vom Kunden bereitzustellenden Endgeräts an die TDO (Telefondose):

- Verbindungen im Ortsverkehr
- Verbindungen im nationalen Fernverkehr und
- Verbindungen im internationalen Fernverkehr

Voraussetzung dafür ist das korrekt verbundene und eingeschaltete Tele2 Internet und Telefon Modem bzw. Tele2 Internet und Telefon WLAN Modem, das durch Tele2 bereitgestellt wird. Bei der Benützung anfallende Verbindungsentgelte werden gemäß der jeweils gültigen Tele2-Entgeltsübersicht verrechnet. Die jeweils gültige Entgeltsübersicht ist auf [www.tele2.at](http://www.tele2.at) veröffentlicht.

## 2.2.2 Komfortfunktionen

Die Verfügbarkeit nachstehender Komfortfunktionen ist im Standard-Leistungsumfang inkludiert. Voraussetzung ist ein vom Kunden bereitzustellendes Endgerät, das diese Funktionen unterstützt:

- Rufnummernanzeige (CLIP)
- Rufnummernunterdrückung (CLIR-T) für den nächsten Anruf

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Beschreibung der standardmäßig verfügbaren Komfortfunktionen:

| KOMFORTFUNKTION                      | BESCHREIBUNG  |
|--------------------------------------|---|
| Anzeige der Rufnummer (CLIP)         | Dem Angerufenen wird die Rufnummer des Anrufenden vor Abheben des Hörers am Display angezeigt.  |
| Unterdrückung der Rufnummer (CLIR-T) | Der Anrufer kann die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen einmalig (pro Anruf) unterdrücken.   |
| 3er Konferenz                        | Führen eines Gesprächs mit zwei anderen Teilnehmern.  |
| Rufnummernsperre                     | Um den Missbrauch Ihres Anschlusses effektiv zu unterbinden, können Sie gewisse Rufnummern und Rufnummerngruppen sperren lassen, d.h. diese Rufnummern sind dann nicht mehr von Ihrem Anschluss erreichbar. Die Bestellung und Änderung von Rufnummersperren ist kostenlos. |

## 2.2.3 Optionale kostenlose Leistungen

Die folgenden Leistungen müssen gesondert bei Tele2 bestellt werden.

- Geheimnummer: die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers wird beim angerufenen Teilnehmer nicht angezeigt (auch wenn bei letzterem CLIP aktiviert ist). Die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis und wird weder von A1 Telekom Austria noch von Tele2 beauskunftet.
- Nichteintragung im Teilnehmerverzeichnis: die Tele2-Rufnummer erscheint in keinem Teilnehmerverzeichnis. Die Nummer wird auf Anfrage von der Tele2 Service Line beauskunftet, es erfolgt jedoch keine Beauskunftung durch die A1 Telekom Austria oder Herold Businessdata GmbH. Ob der Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis erfolgen soll, kann während der Bestellung von Tele2 Internet und Telefon vermerkt werden.

## 2.2.4 Teilnehmerverzeichnis

### 2.2.4.1 Tele2-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch Tele2

Tele2 führt ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Nachname, Vorname, Titel, Adresse, Telefon-/Faxnummer.

## 2.2.4.2 TA-Teilnehmerverzeichnis und Beauskunftung durch A1 Telekom Austria

Die im Tele2-Teilnehmerverzeichnis angeführten Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der A1 Telekom Austria und der Herold Business Data GmbH auf und werden durch A1 Telekom Austria und Herold Business Data GmbH beauskunftet.

## 2.2.5 Rufnummern

### 2.2.5.1 Tele2-Rufnummern

Wenn es sich um einen Neuanschluss handelt, wird dem Kunden eine Tele2-Rufnummer zugewiesen. Jedem Teilnehmer wird seine Rufnummer spätestens bei Auftragsbestätigung mitgeteilt.

### 2.2.5.2 Rufnummernänderungen bei Tele2-Rufnummern

Tele2 ist berechtigt, die Rufnummer des Teilnehmers zu ändern. Gegenüber Konsumenten ist dies nur dann zulässig, soweit ein zwingender Grund vorliegt, welchen Tele2 nicht zu vertreten hat (z.B. Änderung der Rechtslage oder aufgrund behördlicher Anordnungen).

### 2.2.5.3 Rufnummernportierung bei Übernahme eines Anschlusses

Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein Anschluss vorhanden ist, der von Tele2 übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit, die bestehende Rufnummer zu Tele2 mitzunehmen (Portierung). Das Entgelt für diese Option wird nach jeweils gültiger Entgeltsübersicht in Rechnung gestellt. Die jeweils gültige Entgeltübersicht ist dass der Anschluss, dessen Rufnummer zu Tele2 portiert werden soll, durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß durch Ausfüllen und Unterzeichnen des entsprechenden Portierungsformulars beim abgebenden Betreiber gekündigt wird.

Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen abgebendem Betreiber und Tele2 vereinbarten bzw. durch Bescheid der Telekom Control Kommission angeordneten Bedingungen. Bei Inanspruchnahme der Rufnummernportierung kann die Anschlussherstellung durch Tele2 erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

## 2.2.6 Voice over IP (VoIP)

Der Servicebestandteil Telefonie wird über die Technologie „Voice over IP“ realisiert. Die Daten werden in digitaler Form bis zum Modem übertragen, dort in die

Signalisierung herkömmlicher POTS Telefonie umgewandelt und an die TDO (Telefondose) bereitgestellt. Auf Kundenseite werden herkömmliche POTS Endgeräte (das reguläre Festnetztelefon) eingesetzt, der Netzabschlusspunkt ist die TDO Dose.

Es ist nicht möglich, fremde VoIP Endgeräte direkt an die (Daten-) Leitung anzuschließen. Sollte ein solcher Anschluss dennoch durchgeführt werden, haftet der Kunde für alle daraus entstandenen Schäden, z. B. am Netz der Tele2, am Netz der A1 Telekom Austria, an den zur Verfügung gestellten Anschlussgeräten oder an Endgeräten des Kunden.

## **2.2.7 Umfang des Servicebestandteiles Telefonie – analoger Einzelanschluss**

Vorraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses ist, dass der Kunde diesen ausschließlich zur Abdeckung seines privaten, nicht kommerziellen Telefonbedarfs nutzt.

Folgende Möglichkeiten bestehen bei diesem Servicebestandteil nicht:

- Die Nutzung des Telefonanschlusses zum Zwecke des Anbietens von Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen, Faxübertragungsdiensten sowie das Angebot von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten
- Das Überlassen des Telefonanschlusses an Dritte ohne der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch Tele2.
- Die Auswahl bzw. Vorauswahl eines anderen Anbieters als Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.
- Nebenstellenanlagen mit Durchwahl werden im Rahmen dieses Service nicht unterstützt.
- Bei Nutzung des Produktbestandteils Telefonieflatrate ins österreichische Festnetz (geographische Rufnummern und private Netze) ist eine Nutzung der Funktionen Konferenz sowie Rückruf untersagt.
- Gebührenanzeige wird nicht unterstützt.
- Darüber hinaus kann die Funktion der unter Punkt 1. aufgeführten Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Endgeräte nicht garantiert werden.

Im Falle einer Nicht-Einhaltung der oben genannten Bedingungen behält sich Tele2 das Recht vor, den Kunden in geeigneter Weise zur vertragsmäßigen Nutzung des Telefonanschlusses aufzufordern. Im Falle einer anhaltenden, vertragswidrigen Verwendung des Telefonanschlusses ist Tele2 berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

## **2.3 Servicebestandteil VDSL/ADSL**

### **2.3.1 Physikalische Schnittstelle**

Die physikalische Schnittstelle besteht je nach Ausführungsvariante der Anschalteinrichtung aus dem Interfacetyp 10/100 Base-T mit R-J45 Buchse oder USB mit B-Type Connector für PC.

## 2.3.2 Anschlussbandbreite

Der Internetzugang steht in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Router):

Asymmetrische Bandbreitenprofile, Datentransfervolumen: Flat Rate

| Bandbreite in Kbit/s: | Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s | Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s | Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s |
|-----------------------|--|--|--|
| up to 12.320/1.024    | 256  | 12.320/1.024                                       | 7.008/718  |
| up to 20.480/5.120    | 12.320/1.024                                       | 20.480/5.120                                       | 15.500/2.203   |
| up to 40.960/10.240   | 20.480/1.024                                       | 40.960/10.240                                      | 32.466/4.294   |

**Die Bandbreite in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 5%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. Flatrate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Bei den angeführten **asymmetrischen Bandbreiten** handelt es sich um **Best-Effort Bandbreiten**, das bedeutet maximal mögliche Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die Tele2 keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

**Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** steht außerhalb von Wartungsfenstern/Störungen mindestens zur Verfügung



**Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s** entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

**Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s entspricht** jener Internetzugangsbandbreite, die normalerweise 95% des Tages zur Verfügung steht.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von Tele2 angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu.
















Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von Tele2. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für Tele2 unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für Tele2 mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist.

Tele2 ist verpflichtet, dem Anspruch des Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für Tele2 mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn Tele2 die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „flat rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich ☹️ = Dienst funktioniert nicht mehr

| <b>Dienst<br/>(Notwendige Bandbreite/<br/>Richtwerte)</b> | <b>12.320</b> | <b>20.480</b> | <b>40.960</b> |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Internet surfen<br>(ca. 2 Mbit/s)                         | 😊             | 😊             | 😊             |
| Videostreaming HD (ca. 5<br>Mbit/s)                       | 😊             | 😊             | 😊             |

|                                   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
| Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)  |  |  |  |
| Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s) |  |  |  |
| Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)    |  |  |  |
| Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)      |  |  |  |
| Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s) |  |  |  |

Tele2 führt bei **Internet & Telefon** keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

### 2.3.3 Anschlussprotokoll

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit RFC 2684 (Multiprotocol Encapsulation over AAL5) – LLC Encapsulation for Bridged Protocols;
- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit VDSL2 Standard (VDSL2 ITU-T G.993.2)

Tele2 behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

### 2.3.4 Kündigung eines bestehenden VDSL/ADSL Services bei einem anderen Provider als der A1 Telekom Austria

Wenn der Kunde VDSL/ADSL schon über einen anderen alternativen Provider bezieht, dann muss der Kunde seinen VDSL/ADSL Anschluss zu den Bedingungen dieses Betreibers kündigen. Bestehende Anschlüsse der A1 Telekom Austria (TA/AON/Jet2Web) werden im Rahmen der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung zu Tele2 automatisch gekündigt und von Tele2 mit dem Tag der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung übernommen.

### 2.3.5 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang über das VDSL/ADSL Service von Tele2 Internet und Telefon

Tele2 Internet und Telefon ist in der Basisversion als Einzelplatzzugang ausgelegt. Nur bei Verwendung des Ethernetanschlusses der Anschalteinrichtung (siehe Punkt 2.4.3)

kann Tele2 Internet und Telefon auch als Mehrplatzzugang genutzt werden. Die Herstellung eines Mehrplatzzuganges liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und kann aufgrund der verschiedenen technischen Ausprägungen durch Tele2 nicht supportet werden. Tele2 kann in diesem Fall keine Hilfestellung bei der Installation und Wartung übernehmen sowie keine Verfügbarkeit des Services gewährleisten.

Eine Erweiterung des Tele2 Internet und Telefon Internetanschlusses durch z. B. drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funkrouter bzw. Aufteilung des Internetsignals auf mehrere Computer durch geeignete technische Hilfsmittel (Router, Switches usw.) und deren Absicherung durch geeignete technische Maßnahmen (Verschlüsselung, Firewall, Zugangskontrolle usw.) zum Schutz vor Missbrauch liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Tele2 Internet und Telefon WLAN Modems liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Tele2 nicht unterstützt. Veränderungen an der von Tele2 gelieferten Hardware werden von Tele2 nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Tele2 gelieferten Originalhardware herzustellen um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

### **2.3.6 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs des VDSL/ADSL Services**

- Der Betrieb eines Servers ist möglich. Es kann jedoch zu Einschränkungen kommen, da die Zuweisung von IP-Adressen ausschließlich dynamisch erfolgt, eine asymmetrische Bandbreite vorliegt und fallweise Disconnects nicht ausgeschlossen sind. Für den Serverbetrieb wird kein Support von Tele2 geleistet.
- Tele2 behält sich zum Schutz der Netzintegrität und anderer Kunden das Recht vor, die Bandbreite von Nutzern nach Warnung zu drosseln sollten diese die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören. Im Falle einer anhaltenden vertragswidrigen Verwendung des Anschlusses ist Tele2 berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

### **2.3.7 Produktwechsel**

Im Falle, dass der Kunde von einem Tele2 Internet und Telefon Produkt zu einem anderen Tele2 Internet und Telefon oder VOLLES ROHR! Produkt wechselt, kann ihm ein Umstellungsentgelt nach den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die jeweils gültige Entgeltsübersicht ist auf [www.tele2.at](http://www.tele2.at) veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Tele2 einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

## **2.4 Teilnehmerschnittstelle**

### **2.4.1 Bauliche Voraussetzungen**

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch den Kunden zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort des Kunden in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für die Tele2 VDSL/ADSL Anschalteinrichtung aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### **2.4.2 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil Telefonie analoger Einzelanschluss**

Die Teilnehmerschnittstelle ist die DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria. Diese wird durch die A1 Telekom Austria im Rahmen der Herstellung der (virtuellen) Entbündelung zu Tele2 am Kundenstandort angebracht, falls sie nicht bereits am Kundenstandort vorhanden ist. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

### **2.4.3 Teilnehmerschnittstelle Servicebestandteil VDSL/ADSL**

Die Tele2 Anschalteinrichtung, welche in 3.2 beschrieben ist, stellt die Teilnehmerschnittstelle für das Tele2 Internet und Telefon Service dar. Tele2 sendet dem Kunden auf postalischem Weg folgende Bestandteile der Anschalteinrichtung für Tele2 VDSL/ADSL zu:

- Ein VDSL/ADSL Modem oder ein VDSL/ADSL WLAN Modem
- Stromversorgung für das Modem (Netzkabel)
- Ein „Y – Verbindungskabel“ (min. 3m) mit 2 Steckern RJ 11 / TST4 polig
- Ein Ethernet Netzkabel (CAT5)
- Eine Installations-CD
- Eine Installationsanleitung

Das VDSL/ADSL Modem ist ein Tischgerät. Das Gehäuse ist aus Kunststoff. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Beistellung der Bestandteile der Anschalteinrichtung in einer bestimmten Ausführung.

Die dem Kunden gelieferten Bestandteile der Anschalteinrichtung sind mit der von der A1 Telekom Austria angebrachten DA-1 (TDO mit HLA) laut Installationsanleitung zu

verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria durch den Kunden übernimmt Tele2 keine Verantwortung der Funktionalität des Tele2 Services.

## **2.4.4 Netzabschlusspunkt**

Die Teilnehmerschnittstelle (siehe Punkt 2.4.2, 2.4.3) bildet den Abschluss des Tele2 Telefon- bzw. Datennetzes, den sog. Netzabschlusspunkt.

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Dienstleistungen von Tele2 gegenüber dem Kunden fest. Alle Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst liegen im Verantwortungsbereich von Tele2. Alle Endgeräte, Innenraumverkabelung, zusätzliche TDOs sowie sonstigen Einrichtungen, die sich hinter der Teilnehmerschnittstelle befinden, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden (siehe auch Punkt 3 „Endgeräte“).

## **2.5 Kündigung**

Für Internet und Telefon S, Speed 20 und Speed 40 gilt eine 24-monatige Bindefrist. Die Bindefrist beginnt mit dem Datum der Herstellung der virtuellen Leitung/Entbündelung. Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Bindefrist.

Nach Ablauf der Bindefrist kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.

Bei einer Kündigung innerhalb der Bindefrist sind die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte durch eine einmalige Abschlagszahlung zu entrichten.

Das Tele2 Internet und Telefon Modem bzw. Tele2 Internet und Telefon WLAN Modem und alle Bestandteile der Anschalteinrichtung sind Eigentum der Tele2 und müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an das Tele2 Logistikzentrum retourniert werden:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Festnetz  
A-1005 Wien

Sollte das Modem nicht retourniert werden, verrechnet Tele2 € 120,- pro Modem. Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adressen erfolgen:

Hutchison Drei Austria GmbH  
Postfach 333  
1211 Wien

Bei Vorliegen einer Bandbreiten Option wird bei Kündigung des Basisprodukts auch automatisch die Bandbreiten Option mitgekündigt und die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte des Basisprodukts sowie der Option nachverrechnet.

## **2.6 Netzentstörung**

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.4.4) und damit im Verantwortungsbereich von Tele2 liegen.

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz beim Kunden notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der Tele2 gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Tele2 Stundensätzen dem Kunden verrechnet.

### **2.6.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung**

Im Störfall muss der Kunde seine Endgeräte an die in Punkt 2.4.2 und 2.4.3 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Tele2 die Entstörung zu ermöglichen.

### **2.6.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen**

- Die Störungsannahme erfolgt an der Tele2 Serviceline 01 / 90 331 von 07:00 – 23:00 Uhr (Montag-Sonntag).
- Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00 – 18:00 Uhr. Nach 17:00 Uhr ist die Netzentstörung kostenpflichtig. In den meisten Fällen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch einen Tele2 Servicetechniker mit dem Kunden.

### **2.6.3 Netzentstörungsfristen**

- Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten mit Ablauf des darauffolgenden Werktages ab Eingang der Störungsmeldung behoben.

- Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Tele2 Kundendienstes beim Kunden oder an den Tele2 Netzknoten erfordern oder im Bereich der A1 Telekom Austria liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

## **2.7 Optionale Installationsleistungen**

Die in Folge beschriebenen Installationsleistungen können bei Tele2 auf dem Tele2 Internet und Telefon Anmeldeformular angefragt werden. Diese Installationsleistungen werden erforderlichenfalls durch ein Partnerunternehmen von Tele2 erbracht.

### **2.7.1 Selbstinstallation**

Bei der Selbstinstallation werden durch Tele2 die nötigen Endgeräte (siehe 2.4.3) per Zustellung an den Kunden übermittelt. Der Kunde führt die in der Installationsanleitung beschriebenen Schritte zur Herstellung des Anschlusses selbst durch.

### **2.7.2 Installation durch Techniker**

Diese Installationsleistung wird gemäß jeweils gültiger Entgeltsübersicht dem Kunden direkt von Tele2 auf der ersten Telefonrechnung verrechnet. Im Umfang dieser Installation sind folgende Leistungen enthalten:

- Aufbau der Tele2 VDSL/ADSL Anschalteinrichtung und Überprüfung der Funktionstüchtigkeit der Anschalteinrichtung an der DA-1 (TDO mit HLA) der A1 Telekom Austria.
- Einzelplatz PC Installation in folgendem Umfang:
  - Installation und Konfiguration eines Internet-Browsers (zB. Internet Explorer) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Windows XP Service Pack 3 und ab Apple Mac OS X)
  - Installation und Konfiguration eines Mailclients (zB. Microsoft Outlook, Outlook Express) an einem Einzelplatz-PC (Voraussetzung: Betriebssystem ab Windows XP Service Pack 3 und ab Apple Mac OS X)
  - Installation der WLAN Funktionalität (Voraussetzung: Betriebssystem ab Windows XP Service Pack 2)

Die Tele2-Standardinstallation gilt mit der Übergabe des Services (Lieferschein) als abgeschlossen. Für die Konfiguration des Einzelplatz-PC gibt es von Tele2 keinen weiteren Vor-Ort Support. Die Netzentstörung nach Übergabe des Services erfolgt nur bis zu den in den Punkten 2.4.2 und 2.4.3 beschriebenen Teilnehmerschnittstellen.

## 2.7.3 Zusätzliche optionale Installationsleistungen

Das Partnerunternehmen vereinbart und verrechnet deren Installationsleistungen direkt mit dem Kunden zu den in der jeweils gültigen Entgeltsübersicht des Partnerunternehmens angegebenen Preisen. Tele2 gibt in diesem Fall lediglich die auf dem Tele2 Internet und Telefon Anmeldeformular angeforderte Installationsleistung an das Partnerunternehmen als Anfrage weiter. Das Partnerunternehmen nimmt dann in Abstimmung mit dem Kunden direkt dessen Bestellung an. Damit entsteht ein eigenes Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Partnerunternehmen, für das Tele2 keine Haftung trifft.

## 3 Endgerät

Der Kunde schließt sein Endgerät (Telefon/Computer) über entsprechende Anschlusskabel an die Teilnehmerschnittstelle an. Damit ist der Zugang zum Service hergestellt. Das Endgerät selbst inklusive des Anschlusskabels ist in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Endgeräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Tele2-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Endgeräte an die Teilnehmerschnittstelle anschließen, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen.

Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von Tele2 einzuholen.

Unter Kundenendgerät ist im Falle des Services Telefonie – Einzelanschluss ein entsprechendes Telefon laut 3.1 zu verstehen. Im Falle des Services Tele2 VDSL/ADSL ist das Kundenendgerät typischerweise ein PC, der mit einer der in 3.2 genannten Schnittstellen ausgestattet ist.

### **3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für Telefonieendgeräte**

|                     |   |
|---------------------|---|
| Schnittstelle:      | analoge a/b Schnittstelle mit MFV-Signalisierung  |
| Schnittstellennorm: | ETS 300 001. Diese Schnittstelle ist geeignet zur Anschaltung von Geräten entsprechend FTV310 |

### **3.2 Technische Beschreibung und Schnittstellen für ADSL/VDSL2 Endgeräte**

COMTREND VI3223 mit 10/100 Mbit/s (10/100 Base-T autosensing Ethernet and der Anschalteinrichtung mit WLAN 801.11b/g/n (bis zu 150Mbit/s)



Schnittstelle: IEEE 802.3  
Steckertyp: RJ45

oder

Schnittstelle USB 2.0  
Steckertyp: B-Type Connector für PC

## 4 Supportumfang

### 4.1 Im Supportumfang enthalten

- Unterstützung bei der Verkabelung von Modem mit der TDO und Modem mit dem Computer bzw. bei Tele2 Internet und Telefon WLAN Modem die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Unterstützen bei der Einrichtung der Tele2 E-Mail-Adresse beim Mailprogramm
- Beauskunftung der produktspezifischen Tele2 Portalseiten (Webmail, Datenvolumenabfrage, profile.tele2.at und Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Tele2 – Produkten (DNS, Mailserver, FTP- Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virenschannern, die zur Funktionalität des Tele2Services führen
- Installation und Konfiguration aller notwendigen Zusatzprogramme und Treiber zum jeweiligen Tele2 Produkt (z. B. WSFTP oder Web.Ftp)
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Tele2-Services führen

### 4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- Mehrplatzlösungen
- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 5.1 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Servern

## 5 Kontakt

### **Tele2 Serviceline:**

Erreichbarkeit: täglich, 7 – 22 Uhr

Telefon: 0800 88 28 24

Fax: 0800 24 00 22

### **Tele2 Technische Hotline:**

Erreichbarkeit: täglich, 7 – 23 Uhr

Telefon: 01 / 90 331 (Wiener Nummer, Verrechnung zum lokalen bzw. nationalen Tarif)

### **E-Mail-Adresse:**

[Kundenservice@at.tele2.com](mailto:Kundenservice@at.tele2.com)

Stand Oktober 2017. Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.