



# Glasfaser Internet. FIX Data öFiber Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 14.November 2024

## Monatsentgelte und Leistungen.

Tarif	Bandbreiten Download max./ Upload max.	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat inkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
FIX Data öFiber 150	150 Mbit/s / 50 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	43,90 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data öFiber 250	250 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	46,90 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data öFiber 500	500 Mbit/s / 200 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	65,90 € indexiert	0 €	24 Monate
FIX Data öFiber 1000	1 Gbit/s / 300 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	98,90 € indexiert	0 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

### 1. Allgemeines

- Es gelten die AGB inkl. Wertsicherung/Indexierung, die bei den Verkaufsstellen von Drei aufliegen, dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt werden und im Internet auf [www.drei.at/agb](http://www.drei.at/agb) eingesehen werden können.
- FIX Data öFiber Glasfaser Internet Tarife: 0€ statt 9,90€ Aktivierungsentgelt.
- 99 € Einmalentgelt für Netzinbetriebnahme wird von Drei in Rechnung gestellt und an den Ausbaupartner weitergegeben. Anschlusskosten verrechnet der Ausbaupartner direkt.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate. Diese beginnt mit Leitungsherstellung (und damit dem Zeitpunkt der monatlichen Verrechnung).
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Bei Vertragsverlängerungen steht die Option „Drei Treuebonus“ nicht zur Verfügung.
- Tarife werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf [www.drei.at](http://www.drei.at) bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit dem Unlimited Mix [www.drei.at/unlimitedmix](http://www.drei.at/unlimitedmix)

### 2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

### 3. Bandbreiten

- Bei den oben angegebenen Geschwindigkeiten handelt es sich um die beworbene Geschwindigkeit.
- Die Möglichkeit im Festnetz Netz zu surfen und die dabei erreichte Geschwindigkeit hängt von Faktoren wie Nutzungsdichte, baulichen, geographischen Gegebenheiten, netzseitiger Verfügbarkeit bzw. vom verwendeten Gerät ab.

# Anhänge

## Annex A Servicegebühren

Servicekosten	Preise exkl. USt. in €	Preise inkl. USt. in €
<u>Aktivierung / Herstellung</u>		
Aktivierungsentgelt für Neukunden	8,25 €	9,90 €
<u>Rechnung</u>		
Rechnungskopien	4,17 €	5 €
Duplikat Einzelgesprächsnachweis	4,17 €	5 €
Nachdruck Garantiebeleg / Servicerechnung	4,17 €	5 €
Kontoaufstellung/Kontoübersicht	8,33 €	10 €
Mahnspesen je nach Höhe der Forderung (pro Mahnung) (für Näheres s. Punkt 25.3 AGB)	max. 8,33 €	max. 10 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung je nach Höhe der Forderung (für Näheres s. Punkt 22.5.1 AGB)	12,50 €	15 €
Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM-Karten- oder Teilnehmernummernsperrung wegen Zahlungsverzug	25 €	30 €
Rückerstattung Wertkarten-Restguthaben	12,50 €	15 €
<u>Rufnummer</u>		
Wunschrufnummer Standard (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) <sup>1)</sup>	1.250 €	1.500 €
<u>Tarifwechsel / Vertragsverlängerung</u>		
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf SIM-Tarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von SIM-Tarif auf Vertragstarif oder auf einen anderen SIM-Tarif. Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragsbindung	20,83 €	25 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif, je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.	41,58 €	49,90 €
Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus <sup>5)</sup>	16,58 €	19,90 €
<u>SIM- Karte</u>		
SIM-Tausch bei Verlust, Beschädigung, ...	8,33 €	10 €
Ersatz der SIM-Karte bei Diebstahl	8,33 €	10 €
Austausch der SIM-Karte, z.B. bei Wechsel auf eSIM, Nano- oder Micro-SIM	8,33 €	10 €
SIM-Karten Aktualisierung	8,33 €	10 €

Sperren (und Entsperrern) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung <sup>3)</sup>	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperren</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperren wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) <sup>4)</sup>	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperren Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) <sup>2)</sup>	50,00 €	60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone bis 31.12.2024	2,50 €	3 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone ab 1.1.2025	5,50 €	6,60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets bis 31.12.2024	3,75 €	4,50 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets ab 1.1.2025	5,50 €	6,60 €
Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code – beim Drei Service-Team und in unseren Drei Shops österreichweit	4,17 €	5 €
Modemtausch auf Kundenwunsch (bei Mietgerät / Leihgerät)	41,67 €	50 €
Kaution bei Mietgerät / Leihgerät	41,67 €	50 €
<u>Festnetz Internet</u>		
Festnetz: Erstmalige Leitungsherstellung	99,17 €	119 €
Festnetz: Terminverschiebungsgebühr / Terminversäumnis durch Kunden bei Technikereinsatz <sup>6)</sup>	45,83 €	55 €

- <sup>1)</sup> Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.
- <sup>2)</sup> Auch bei Aufheben der Netzsperrung (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperrung ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.
- <sup>3)</sup> Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.
- <sup>4)</sup> Die Einrichtung einer Sperre für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.
- <sup>5)</sup> Wenn Sie sich für ein Treuebonus-Handy (oder Router) entscheiden, fallen neben dem Gerätepreis auch Kosten für die Geräteaktivierung in Höhe von 19,90 Euro (inkl. USt.) an. Dieses wird einmalig auf der nächsten Rechnung eingehoben. Handys und Router, die wir bei Drei anbieten, werden vorab in einem Testlabor geprüft und für die Nutzung im Drei Netz optimiert. Zusätzlich werden diese Geräte in Folge mit passenden Updates versorgt. Ebenfalls enthalten ist der einmalige SIM-Kartentausch im Zuge der Vertragsverlängerung.
- <sup>6)</sup> Umfasst Terminverschiebungen durch den Kunden kürzer als zwei Arbeitstage vor dem Herstellungstermin sowie Terminversäumnis des Herstellungstermins vom Kunden bzw. aufgrund falscher Adressangabe durch den Kunden.

Bei Tarifwechsel oder Vertragsverlängerung gelten die zum Zeitpunkt des Tarifwechsels/der Vertragsverlängerung gültigen Serviceentgelte.

# Detaillierte Leistungsbeschreibungen

<b>1. Anwendungsbereich .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Leistungen von Drei .....</b>	<b>6</b>
2.1 Anschluss Herstellung .....	6
2.2 Servicebestandteil FTTH .....	8
2.3 Netzentstörung .....	9
2.4 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang bei FIX Data öFiber Glasfaser .....	9
2.5 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei FIX Data Glasfaser .....	10
<b>3. Geräte .....</b>	<b>11</b>
3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für FTTH Geräte .....	12
<b>4. Supportumfang .....</b>	<b>12</b>
4.1 Im Supportumfang enthalten .....	12
4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten .....	12
<b>5. Kontakt .....</b>	<b>12</b>

## 1. Anwendungsbereich

Hutchison Drei Austria GmbH, Brünner Straße 52, 1210 Wien, Österreich  
Drei Service-Team: 0660 30 30 30, Postfach 333, A-1211 Wien, [www.drei.at/kundenservice](http://www.drei.at/kundenservice)  
Handelsgericht Wien, FN 140132b, [www.drei.at/datenschutz](http://www.drei.at/datenschutz), UID ATU 41029105, CID: AT34ZZZ00000018433  
Bankverbindung:  
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG, IBAN: AT45 2010 0403 1235 2502, BIC: GIBAATWG  
Unicredit Bank Austria AG, IBAN: AT23 1200 0506 6005 9003, BIC: BKAUATWW

Seite 4 von 12

Das Drei Service FIX Data öFiber Glasfaser entspricht dem Wholesale Vorleistungsprodukt der öGIG Netzbetrieb GmbH, realisiert über Glasfaser bis in den Wohnbereich (FTTH).

Bei FTTH handelt es sich um einen Glasfaseranschluss, der bis in den Wohnbereich hineinreicht und daher auf keine Kupferleitung angewiesen ist. Die durch öGIG Netzbetrieb GmbH zur Verfügung gestellte Optical Network Termination (ONT) verbleibt im Eigentum der öGIG Netzbetrieb GmbH.

FIX Data öFiber Glasfaser ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. FIX Data öFiber Glasfaser ist als Privatkundenprodukt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

#### **Wichtiger Hinweis:**

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit FIX Data öFiber Glasfaser von Drei nicht betrieben werden:

- ISDN-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen
- Einwahl mit einem Router (analog wie ISDN)

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräten neben FIX Data öFiber Glasfaser von Drei beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte mit FIX Data öFiber Glasfaser von Drei funktionieren:

- Alarmanlagen
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen
- Frankiermaschinen
- Generell sind Geräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.

## 2. Leistungen von Drei

### 2.1 Anschluss Herstellung

Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services sind vom Kunden beim abgebenden Provider zu kündigen.

#### 2.1.1 Bandbreite

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
bis zu 153.600/51.200	107.520/35.840	153.600/51.200	138.240/46.080
bis zu 256.000/102.400	179.200/71.680	256.000/102.400	230.400/92.160
bis zu 512.000/204.800	358.400/143.360	512.000/204.800	460.800/184.320
bis zu 1.024.000/307.200	716.800/215.040	1.024.000/307.200	921.600/276.480

**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 Drei 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 Drei angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu.

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

Drei 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 Drei 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 Drei 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

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	153.600	256.000	512.000	1.024.000
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊
Videostreaming HD (ca. 5 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)	😊	😊	😊	😊

Drei führt bei FIX Data öFiber Glasfaser keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

## **2.2 Servicebestandteil FTTH**

### **2.2.1 Physikalische Schnittstelle**

Die physikalische Schnittstelle des Festnetz Routers besteht aus dem Interfacetyp 10/100/1000 Base-T mit R-J45 Buchse.

### **2.2.2 Anschlussprotokoll**

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit FTTH (Fiber to the Home) über GPON ITU-T G.984 sowie XGS-PON ITU-T G.9807.1

Drei behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

### **2.2.3 Kündigung eines bestehenden Internet Services**

Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services sind vom Kunden beim abgebenden Provider zu kündigen.

### **2.2.4 Teilnehmerschnittstelle**

Die Teilnehmerschnittstelle bildet die Glasfasersteckdose (ONT) der öGIG Netzbetrieb GmbH. Nach Herstellung der Glasfaser Leitung ist sicherzustellen, dass der Festnetz-Router mit der Teilnehmerschnittstelle verbunden ist. Die Verkabelung zum Festnetz-Router ist zu diesem Zweck mit der angebrachten ONT laut Installationsanleitung zu verbinden. Bei einer Demontage oder Modifikation der ONT der öGIG Netzbetrieb GmbH durch den Kunden übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

### **2.2.5 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 Festnetz Router aufweist. Vom Kunden ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

### **2.2.6 Netzabschlusspunkt**

Die RJ-45 Buchse am Festnetz-Router ist der Netzabschlusspunkt des Drei Datennetzes, an dem die Dienstleistungen von Drei für den Kunden enden. Drei bietet Support für alle Netzeinrichtungen bis zu dieser Buchse, einschließlich der Leitung, der Glasfasersteckdose (ONT) und des bereitgestellten Routers. Alle Geräte des Kunden, die Innenraumverkabelung und andere Einrichtungen hinter dem Festnetz-Router, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden (siehe auch Punkt 3 "Geräte").



## 2.3 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle und die Teilnehmerschnittstelle selbst, siehe Punkt 2.2.6) und damit im Verantwortungsbereich von Drei 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 von Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden dem Kunden die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Stundensätzen der öGIG Netzbetrieb GmbH weiterverrechnet. Für die Anfahrt werden pauschal EUR 50 verrechnet. Der Stundensatz eines unserer Vorort-Technikers beträgt EUR 120.

### 2.3.1 Teilnehmerschnittstelle und Netzentstörung

Im Störfall muss der Kunde seine Geräte an die in Punkt 2.2.6 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen. Hierbei hält der Kunde seine Geräte betriebsbereit und bleibt für Rückfragen von Technikern erreichbar, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

### 2.3.2 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

Die Störungsannahme erfolgt telefonisch über das **Drei Technik-Team**.

Die Telefonnummer und Servicezeiten entnehmen Sie <https://www.drei.at/de/info/kontakt-und-hotlines/>

### 2.3.3 Netzentstörungsfristen

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Drei Kundendienstes beim Kunden oder an den Drei Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb von drei Werktagen ab Eingang der Störungsmeldung behoben. Bei einem notwendigen Austausch des ONT (Optical Network Terminal) wird diese per Post versendet. Mit entsprechenden Versandzeiten ist zu rechnen.

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

## 2.4 Einzelplatz- und Mehrplatzzugang bei FIX Data öFiber Glasfaser Internet

Eine Erweiterung des Drei FIX Data öFiber Glasfaser 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 Drei nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Drei Glasfaser Internet Routers liegt ebenfalls im Verantwortungsbereich des Kunden und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Drei gelieferten Originalhardware herzustellen, um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

## **2.5 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei FIX Data öFiber Glasfaser Internet**

Die Tarife sind nicht für den Serverbetrieb vorgesehen. Die Zuweisung von IP-Adressen erfolgt im Standardangebot dynamisch. Bei den Tarifen liegt eine asymmetrische Bandbreite vor, und fallweise Disconnects können nicht ausgeschlossen werden. Fixe IP-Adressen sind gegen Aufpreis möglich.

Drei 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 Drei berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

### **2.5.1 Tarifwechsel**

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

### **2.5.2 Vertragslaufzeit und Rücktrittsrecht**

**Drei nimmt die Bestellung des Kunden (sofern dieser nicht vorab über eine begründete Ablehnung informiert wurde) mittels eines Informationsschreibens über die positive Ausbauentscheidung an (zB per Email), wodurch der Vertrag zustande kommt. Sofern der Kunde Verbraucher ist, hat er ab diesem Zeitpunkt Gelegenheit zu einem Widerruf gemäß den Regelungen des FAGG (wenn der Nutzungsvertrag im Fernabsatz oder ausserhalb der Geschäftsräume der Drei geschlossen wurde), worüber er in diesem Schreiben ausdrücklich informiert wird.**

Für FIX Data öFiber Glasfaser gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung, mit dem auch die Verrechnung der monatlichen Entgelte beginnt. Dies bedeutet, dass der Kunde für die Dauer der vereinbarten Mindestvertragsdauer auf eine ordentliche Kündigung verzichtet.

Kommt es im Rahmen der Gewährleistungsverpflichtung von Drei zu einem Gerätetausch, sind alle Gerätebestandteile an Drei zurück zu geben.

Eine Rücksendung erfolgt an die unten stehende Adresse:

**Hutchison Drei Austria GmbH  
Paketfach Drei Logistik  
A-1005 Wien**

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse 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.

### **3. Geräte**

Zur Herstellung des FIX Data öFiber Glasfaser Services wird dem Kunden entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von ihm erworbene Routerpaket mit dem Router und allen für die Inbetriebnahme von FIX Data öFiber Glasfaser Internet notwendigen Komponenten übergeben:

Grundsätzlich ist ein bei Drei in Verbindung mit unseren Tarifen erworbener Router im Hinblick auf Einstellungen und Konfiguration für das Netz von Drei eingeschränkt.

Drei speichert die Router-Einstellungen am Auto-Configuration-Server (ACS) und ist berechtigt zur Gewährleistung der Funktionstätigkeit des Internet-Services und zur Sicherung der Netzintegrität gegebenenfalls notwendige Einstellungen vorzunehmen und vom Kunden vorgenommene Einstellungen zu überschreiben.

Der Kunde schließt seine Geräte (Computer, Laptop, Tablet) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Festnetz-Routers an. Alle Geräte sind in der Verfügungsgewalt und im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde ist auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Geräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist.

Der Kunde darf nur solche Geräte an den Router 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 Drei einzuholen.

#### **3.1 Technische Beschreibung und Schnittstellen für FTTH Geräte**

Der Router wird zur Verfügung gestellt.

Schnittstelle: IEEE 802.3

Steckertyp: RJ45

## 4. Supportumfang

### 4.1 Im Supportumfang enthalten

- Unterstützung bei der Verkabelung von Router mit der Glasfasersteckdose (ONT) und Router mit dem Computer bzw. die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers).
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser.
- Unterstützung bei der Einrichtung der Drei E-Mail-Adresse.
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten (Webmail).
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver).
- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virens Scanner, die zur Funktionalität des Drei- Services führen.
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Drei-Services führen.

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

- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Server

## 5. Kontakt

Die Telefonnummer und Servicezeiten entnehmen Sie

<https://www.drei.at/de/info/kontakt-und-hotlines/>