

Home & Office Fiber Kombi

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Stand: April 2023

Inhalt

1	Einleitung.....	3
2	Produktbeschreibung	3
2.1	Produktbestandteil	3
2.2	Produktbestandteil Business Voice Analog für Home & Office Fiber Kombi.....	7
2.3	Produktbestandteil TV für Home & Office Fiber Kombi	8
3	Allgemeine Entgeltbestimmungen Home & Office Fiber Kombi	8
3.1	Monatliche Entgelte.....	8
3.2	Einmalige Entgelte.....	9
4	Mindestvertragsdauer	10
5	TMA-Netztopologie / Glasfaserequipment	10
5.1	Stromversorgung	10
5.2	Vertragsbeendigung/ Verlegung des Kundenstandortes.....	10
6	Netzabschlusspunkt	11
7	Standardinstallation/Konfiguration (mit Technikerservice)	11
8	Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation)	11
9	Servicemanagement.....	11
10	Qualität.....	12

1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Home & Office Fiber Kombi“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen (im Folgenden kurz: "EBLB") sowie ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer (abrufbar unter magenta.at/agb). Alle Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden auf Wunsch kostenlos zugesandt.

Für die Nutzung von Magenta TV kommen zusätzlich die Nutzungsbestimmungen zu tragen, diese sind hier zu finden: magentabusiness.at/tvnutzungsbedingungen.

Alle Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.

2 Produktbeschreibung

Die Produktlinie Home & Office Fiber Kombi ist als Fernseh-, Internet- und Telefonie- Kombiprodukt für Businesskunden im Glasfaserausbaubereich von TMA konzipiert und umfasst die folgenden Produktbestandteile und Services mit den nachfolgend angeführten Spezifikationen:

2.1 Produktbestandteil

Produktname	Minimale Bandbreite in MBit/s	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite in MBit/s	Maximale Bandbreite in MBit/s
Home & Office Fiber Kombi 250	35/10,5	125/33,75	250/75
Home & Office Fiber Kombi 500	70/21	225/67,5	500/150
Home & Office Fiber Kombi 750	105/24,5	338/78,75	750/175
Home & Office Fiber Kombi 1000	140/28	450/90	1000/200

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht. Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

Informationen gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet:

Die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 stellt jene Bandbreite dar, die vom Kunden zu 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Die minimale Bandbreite entspricht der Untergrenze des jeweiligen Bandbreitenprofils. Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen darauf haben, wie schnell Informationen und Inhalte über den Home & Office Fiber Kombi Internetanschluss abgerufen und verbreitet werden können bzw. wie schnell Anwendungen und Dienste genutzt und bereitgestellt werden können.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von TMA zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Glasfasernetz zurückzuführen sind) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (z.B. Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. E-Mail-Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen.

Mit den Home & Office Fiber Paketen wird eine .at-Domain kostenlos zur Verfügung gestellt. Für die .at-Domain gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen „Domainregistrierung“. Diese finden sich auch unter magenta.at/agb. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Home & Office Fiber Kombi Internetprodukt wird auch die darin inkludierte .at-Domain automatisch mitgekündigt, sofern für diese kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.

Datentransfervolumen: Flat Rate. Die Home & Office Fiber Kombi Internetprodukte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“). Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA jedoch das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internetdienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle TMA Home & Office Fiber Kombi Internetprodukte verfügen über ein **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Jedes TMA Home & Office Fiber Kombi Internetprodukt verfügt über eine **unterschiedliche Bandbreite**. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Upload Geschwindigkeiten geben.

Mit den TMA Home & Office Fiber Kombi Internetprodukten können alle typischen Internetdienste genutzt werden. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

	Home & Office Fiber Kombi 250	Home & Office Fiber Kombi 500	Home & Office Fiber Kombi 750	Home & Office Fiber Kombi 1000
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✓	✓	✓	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	✓	✓	✓	✓
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓
Interaktiver Kommunikationsaustausch (ca. 5 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten, Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Sollten wir verpflichtet werden, eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren TMA-Anschluss erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen, setzen wir Verkehrsmanagement-Maßnahmen, beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen), ein. In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres

Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdienste auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unser Dienst Business Voice Analog für Home & Office Fiber Kombi auf Glasfaser-Basis basiert auf Voice-Over-IP Technologie. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

WLAN Modem

Das WLAN-Modem kann per Kabelverbindung oder über eine verschlüsselte kabellose (WLAN) Verbindung mit dem PC/Laptop verbunden werden. Die Kabelverbindung erfolgt mittels Ethernet. Für die Herstellung der verschlüsselten kabellosen Verbindung ist ein WLAN-Empfänger erforderlich. Eine vollständige Installation und Übergabe eines funktionierenden WLAN-Internetzugangs, sowie ein Support bei technischen Problemen kann nur gewährleistet werden, wenn bei der Installation ein WLAN-Empfänger vorhanden ist. Die kabellose (WLAN) Verbindung ist standardmäßig WPA2-PSK verschlüsselt. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Routerkonfiguration

Die Standard-Konfiguration für Home & Office Fiber Kombi Internetanschlüsse ist eine Network-Adresse Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE mit einer IP-Adresse am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt. Andere Konfigurationen (z.B. SubnetRouting) werden nicht angeboten oder unterstützt. Standardmäßig wird bei den Home & Office Fiber Kombi Paketen eine fixe IP- Adresse zur Verfügung gestellt. Bei einer fixen IP-Adresse handelt es sich um eine dauerhafte Zuweisung einer an sich dynamischen IP-Adresse. Eine fixe IP-Adresse kann sich im Rahmen von technischen Änderungen, wie z.B. Bandbreitenerhöhung, Technologiewechsel u.ä.m oder durch Umbauten im TMA-Netz (z.B. Netzerweiterungen) ändern.

Supportumfang

TMA unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des WLAN-Modems, der Herstellung der Verbindung zwischen WLAN-Modem und PC/Laptop sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am WLAN-Modem, insbesondere Support für Firewalls.

Sie haben auch die Möglichkeit, andere Endgeräte Ihrer Wahl (z.B. Smartphones, Tablets, etc.) mit Ihrem WLAN-Modem zu verbinden. Bitte beachten Sie, dass wir hinsichtlich Endgeräte, welche nicht von T-Mobile zur Verfügung gestellt werden, keinen Support oder Hilfestellung anbieten können.

Mindest-Systemvoraussetzungen

Magenta Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

- Microsoft Windows / Windows Phone, Apple Mac OS X / macOS / iOS oder Android
- WLAN und/oder Netzwerkkarte (ab 10/100 Mbit/s)

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

2.2 Produktbestandteil Business Voice Analog für Home & Office Fiber Kombi

In allen Home & Office Fiber Kombi Paketen ist neben dem vorstehend beschriebenen Produktbestandteil Internet auch der Sprachtelefondienst Business Voice Analog für Home & Office Fiber Kombi inkludiert. Der genaue Leistungsumfang und die Verbindungsentgelte des Produktbestandteils Business Voice Analog für Home & Office Fiber Kombi ergibt sich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmung "Business Voice Analog für Home & Office Kombi". Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter magenta.at/agb abrufbar.

Standardmäßig ist eine Telefonie Leitung im Produktpaket inkludiert, die zweite Leitung kann auf Kundenwunsch kostenlos dazu bestellt werden. Mit Business Voice Analog telefonieren Businesskunden gratis in das österreichische Festnetz. Ausgenommen Dienstrufnummern und private Netze, sowie Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen.

Der Produktbestandteil Business Voice Analog bezieht sich auf die Nutzung der inkludierten Telefonanschlüsse im Rahmen der persönlichen Kommunikation und im Rahmen des üblichen Gebrauchs. Zusätzlich zu den in der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer geregelten missbräuchlichen Verwendungen, gelten für dieses Produkt auch folgende Verwendungsarten bzw. Nutzungen als unzulässig und können zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Rechnungsperiode bzw. bei mehrfachem Verstoß auch zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres Vertrages führen:

- Verbindungen über mobile Gateways oder ähnliche Einrichtungen
- Insbesondere gehen wir bei einem Verbrauch von mehr als 10.000 Minuten pro Abrechnungsperiode von einer unzulässigen bzw. missbräuchlichen Nutzung aus.

2.3 Produktbestandteil TV für Home & Office Fiber Kombi

In allen Home & Office Fiber Kombi Paketen sind die nachfolgenden TV-Produkte, wie nachfolgend dargestellt, inkludiert. Die Magenta TV Box ist optional. Der genaue Leistungsumfang der jeweiligen Produktbestandteile von TV für Home & Office Fiber Kombi ergibt sich aus den aktuellen Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen "TV für Home & Office Fiber Kombi" (abrufbar unter magenta.at/agb).

Produktname	TV-Pakete	TV-Box
Home & Office Fiber Kombi 250/500/750/1000	TV L	Optional
Home & Office Fiber Kombi 250/500/750/1000	TV M	Optional
Home & Office Fiber Kombi 250/500/750/1000	TV S	Optional

Wichtiger Hinweis: TV für Home & Office Fiber Kombi darf nur zu nichtkommerziellen Zwecken verwendet werden. Inhalte dürfen nicht öffentlich vorgeführt oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden. Im Übrigen gelten in diesem Zusammenhang die Bestimmungen für TV-Produkte der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer.

3 Allgemeine Entgeltbestimmungen Home & Office Fiber Kombi

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt.

3.1 Monatliche Entgelte

Grundentgelt pro Monat und Anschluss	EUR
Home & Office Fiber Kombi S	
Home & Office Fiber Kombi S 250	51,60
Home & Office Fiber Kombi S 500	62,60
Home & Office Fiber Kombi S 750	78,60
Home & Office Fiber Kombi S 1000	93,60
Home & Office Fiber Kombi M	
Home & Office Fiber Kombi M 250	55,60
Home & Office Fiber Kombi M 500	66,60
Home & Office Fiber Kombi M 750	82,60
Home & Office Fiber Kombi M 1000	97,60

Home & Office Fiber Kombi L

Home & Office Fiber Kombi L 250	63,60
Home & Office Fiber Kombi L 500	74,60
Home & Office Fiber Kombi L 750	90,60
Home & Office Fiber Kombi L 1000	105,60
Zusätzliches monatliches Entgelt pro Magenta TV Box (Optional)	1,20

3.2 Einmalige Entgelte

Einmalige Entgelte	EUR
Einrichtungsentgelte mit Technikerservice (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	199,00
Einrichtungsentgelte mit Technikerservice (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	99,00
Einrichtungsentgelte mit Technikerservice (Mindestvertragsdauer 36 Monate)	0,00
Einrichtungsentgelte ohne Technikerservice (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	99,50
Einrichtungsentgelte ohne Technikerservice (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	49,50
Einrichtungsentgelte ohne Technikerservice (Mindestvertragsdauer 36 Monate)	0,00
Änderungsentgelt bei Dienständerung*	41,66
Optionaler Vor-Ort-Service bei Störung	250,00
Technikereinsatz vor Ort (pro begonnener halber Stunde, für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet)	50,00

Stellt sich im Zuge der Einrichtung heraus, dass eine Einrichtung inklusive Techniker Service aus Gründen, die nicht von T-Mobile oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, notwendig ist, werden die Kosten für eine Einrichtung inklusive Technikerservice eines Produktes verrechnet.

* Dienständerungen sind sämtliche Änderungen am vereinbarten Liefer- und Leistungsumfang sowie Änderungen der Vertragsparteien. Eine Änderung der Stammdaten ist keine Dienständerung und ist somit kostenlos.

Einrichtung ohne Technikerservice gilt nicht bei gleichzeitiger Bestellung mehrerer Produkte, wenn eines der weiteren Produkte eine Einrichtung inklusive Technikerservice erfordert. Stellt sich im Zuge der Einrichtung ohne Technikerservice heraus, dass eine Einrichtung inklusive Technikerservice aus Gründen, die nicht von TMA oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, notwendig ist, werden die oben angeführten Einrichtungsentgelte (199 EUR bei 12 Monaten Mindestvertragsdauer, 99 EUR bei 24 Monaten und 0 EUR bei 36 Monaten Mindestvertragsdauer) verrechnet.

4 Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsbindung bei allen Home & Office Fiber Kombi Paketen beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

5 TMA-Netztopologie / Glasfaserequipment

Die Kundenstandorte sind mittels GPON-Technologie über Knotenpunkte an das TMA Core-Netz angebunden. Seitens TMA wird innerhalb der Kundenräumlichkeiten ein Optical Termination Outlet (OTO-Dose) gesetzt, welche die GPON-Leitung terminiert. An diese OTO-Dose wird eine Optical Network Termination (ONT) angeschlossen.

Um einen störungsfreien Betrieb gewährleisten zu können, muss vom Kunden ein durchgehender Betrieb Der ONT gemäß den nachfolgenden Kriterien sichergestellt werden:

- Das als solches gekennzeichnete ONT darf zu keinem Zeitpunkt eigenmächtig entfernt oder abgesteckt werden;
- Eine durchgehende Stromversorgung muss gewährleistet sein (ausgenommen in Fällen von höherer Gewalt gemäß AGB).

Eigenmächtige Eingriffe bzw. die eigenmächtige Entfernung von Glasfaserequipment können zu Störungen und Unterbrechungen des Netzes sowie zu Einschränkungen der Netzqualität führen.

Der Kunde hat daher zu beachten, dass:

- Der Betrieb und die Wartung des Glasfaserequipments ausschließlich TMA obliegen;
- Eingriffe nur von TMA oder von durch TMA beauftragte Dritte vorgenommen werden dürfen.

5.1 Stromversorgung

Die für sämtliche Endgeräte erforderliche Stromversorgung (230 VAC) ist vom Kunden auf eigene Gefahr und eigene Kosten bereitzustellen. Für jedes Endgerät (ONT, Modem und Magenta TV Box) ist eine eigene Stromversorgung vorzusehen.

5.2 Vertragsbeendigung/ Verlegung des Kundenstandortes

Der Kunde ist für den Fall der Vertragsbeendigung verpflichtet, den Zugang zu den im Eigentum von TMA stehenden Glasfaserequipment und dessen Entfernung durch TMA nach entsprechender Vorankündigung zu ermöglichen.

Im Falle einer vom Kunden beabsichtigten Verlegung des Kundenstandortes, ist der Kunde verpflichtet, mit TMA – mindestens vier (4) Wochen vor der beabsichtigten Standortverlegung – einen Termin für die fachgerechte Entfernung des TMA-Glasfaserequipments zu vereinbaren.

6 Netzabschlusspunkt

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von TMA zur Verfügung gestellte Modem bzw. Magenta TV Box.

Für Endgeräte, die nicht TMA geliefert wurden, übernimmt TMA keine Haftung, Gewährleistung und leistet keine Wartung. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

7 Standardinstallation/Konfiguration (mit Technikerservice)

Die Standardinstallation/Konfiguration des Magenta TV- / Internetproduktes wird von einem Techniker im Auftrag der TMA vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig, Einleitung eines Glasfaserkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler inkl. Setzen der OTO-Dose
- Installation und Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der Optical Network Termination (ONT) Unit
- Installation und Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion des Modems und ggf. der Magenta TV Box

8 Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation)

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt der Bestellung im Einzugsgebiet von T-Mobile, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung zum beidseitig vereinbarten Termin; spätestens jedoch 4 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten oder Einholung von Genehmigungen Dritter oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

9 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch über das Kontaktformular unter magenta.at/business/service erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS-Verständigung, E-Mail, etc.). Falls eine Störung den Tausch

eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzrouter an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßer mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

Retouren an:

T-Mobile Austria GmbH (c/o Arvato Logistics)
Am Campus 1 / Objekt 1A
A-2431 Enzersdorf a.d. Fischa

Details zum Rückgabeprozess finden Sie unter: magenta.at/business/hw-retour

Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

10 Qualität

TMA betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. TMA orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von TMA nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen TMA, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen.

Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

Kontakt

T-Mobile Austria GmbH
Rennweg 97-99
1030 Wien

Noch Fragen?

Mehr Infos erhalten Sie auch unter magentabusiness.at oder unter magentabusiness.at/service.

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.