

# **Home & Office Internet**

## **Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen**

Stand: März 2024

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Produktbeschreibung</b> .....	<b>3</b>
2.1	Verkehrsmanagementmaßnahmen.....	5
<b>3</b>	<b>Allgemeine Entgeltbestimmungen</b> .....	<b>6</b>
3.1	Monatliche Entgelte.....	6
3.2	Einmalige Entgelte .....	6
<b>4</b>	<b>Voraussetzung für den Betrieb</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Endgeräte</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Mindestvertragsbindung</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Netzabschlusspunkt</b> .....	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Standardinstallation/ Konfiguration</b> .....	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Serviceübergabe</b> .....	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Servicemanagement</b> .....	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Qualität</b> .....	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>Technische Realisierung</b> .....	<b>10</b>

## 1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Home & Office Internet“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen (im Folgenden kurz: "Leistungsbeschreibung") sowie ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer ( im Folgenden kurz „AGB – Unternehmer Festnetz“) (abrufbar unter [magenta.at/agb](http://magenta.at/agb)). Alle Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden auf Wunsch kostenlos zugesandt. Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden über TMA Kabelanschlüsse realisiert.

Home & Office Internetanschlüsse basieren auf der HFC (Hybrid Fiber Coaxial) Breitband-Technologie von TMA über bestehende oder neu zu errichtende Kabelinfrastruktur (Koaxialkabel).

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten für Home & Office Internet angeboten.

## 2 Produktbeschreibung

Die Produktlinie Home & Office Internet ist als Internetprodukt für Businesskunden im Kabelausbauggebiet von TMA konzipiert und umfasst die folgenden Produktbestandteile und Services mit den nachfolgend angeführten Spezifikationen:

Produktname	Minimale Bandbreite	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	Durchschnittlich im 24 Std Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite	Maximale Bandbreite
Home & Office Internet 60	12/2,5	30/7,5	36/9	60/15
Home & Office Internet 120	16,8/3,5	60/12,5	72/15	120/25
Home & Office Internet 250	35/7	125/25	150/30	250/50
Home & Office Internet 500	70/7	225/22,5	300/30	500/50
Home & Office Internet 750	105/8,4	337,5/30	450/36	750/60
Home & Office Internet 1000	140/12,8	450/40	600/48	1000/80

„**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.

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 darauf Auswirkungen haben, wie schnell Informationen und Inhalte über den Home & Office 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 Kabelnetz 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.

#### **Datentransfervolumen: Flat Rate**

Die oben angeführten Home & Office 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 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 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 angegebenen TMA Home & Office Internetprodukten können alle typischen Internetdienste genutzt werden. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

	Home & Office Internet 60	Home & Office Internet 120	Home & Office Internet 250	Home & Office Internet 500	Home & Office Internet 750	Home & Office Internet 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. 5120 kbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

## 2.1 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 Verkehrsmanagementmaßnahmen, 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 Netzwerkdaten 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.

### 3 Allgemeine Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt.

#### 3.1 Monatliche Entgelte

Home & Office Internet 60/15	€	21,90
Home & Office Internet 120/25	€	29,40
Home & Office Internet 250/50	€	44,40
Home & Office Internet 500/50	€	54,40
Home & Office Internet 750/60	€	69,40
Home & Office Internet 1000/80	€	74,40

#### 3.2 Einmalige Entgelte

	Euro
Einrichtungsentgelt Home & Office Internet (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	€ 99,00
Einrichtungsentgelt Home & Office Internet (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
Einrichtungsentgelt bei Router-Selbstinstallation (sofern technisch möglich) (Mindestvertragsdauer 24 Monate)**	€ 49,50
Einrichtungsentgelt bei Router-Selbstinstallation (sofern technisch möglich) (Mindestvertragsdauer 36 Monate)**	€ 0,00

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

\*\* Selbstinstallation gilt nicht bei gleichzeitiger Bestellung mehrerer Produkte, wenn eines der weiteren Produkte eine Profi-Installation erfordert. Stellt sich im Zuge der Selbstinstallation heraus, dass eine Profi-Installation aus Gründen, die nicht von TMA oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, notwendig ist, werden die oben angeführten Einrichtungsentgelte ( 99€ bei 24 Monaten und 0 € bei 36 Monaten Mindestvertragsdauer) verrechnet.

Die Einrichtungsentgelte inkludieren, so in dieser Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch TMA beigestellten Routers, die Vor-Ort Installation sowie die Freischaltung des Internetservices und der inkludierten und/oder optionalen Zusatzdienste.

## 4 Voraussetzung für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Home & Office Internetpaketen ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaubereich von TMA befindet. Für Fragen zur Verfügbarkeit der Home & Office Internetpakete an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 0800 676 800

Kontaktformular: [magentabusiness.at/kontakt](https://magentabusiness.at/kontakt)

## 5 Endgeräte

### Internet

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router und die dazugehörige Verkabelung werden von TMA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an TMA retourniert werden. Um den von TMA gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerk- oder WLAN-Karte notwendig. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt. Der Wireless-Router kann nur mittels Funkverbindung oder Netzwerkkabel mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich

### Supportumfang

TMA unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des WLAN-Routers, der Herstellung der Verbindung zwischen WLAN-Router 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 erfolgt kein Support für Firewalls.

### **Mindest-Systemvoraussetzungen**

Home & Office Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

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

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

## **6 Mindestvertragsbindung**

Die Mindestvertragsbindung bei allen Home & Office Internetpaketen beträgt 24 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

## **7 Netzabschlusspunkt**

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von TMA zur Verfügung gestellte und in Punkt 5. beschriebene Endgerät.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem WLAN Router von TMA zu verbinden.

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

## **8 Standardinstallation/ Konfiguration**

Die Standardinstallation/Konfiguration des Home & Office Internetpaketes wird von einem Techniker im Auftrag der TMA vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler
- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Test der Bandbreite
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

### **Konfiguration-Router**

Die Standard-Konfiguration für Home & Office Internetanschlüsse ist eine Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding



am Router wird weder angeboten noch unterstützt. Andere Konfigurationen (z.B. Subnet-Routing) werden nicht angeboten oder unterstützt.

Standardmäßig wird 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.

## 9 Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Home & Office Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaugebiet von TMA, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 15 Werktage (ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember) ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Home & Office Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Insbesondere beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Kunde der TMA alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

## 10 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 [magentabusiness.at/service](https://magentabusiness.at/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 ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

### Retouren an:

Arvato Logistics Services GmbH

Am Campus 1, Objekt 6E

2431 Enzersdorf an der Fischa

Details zum Rückgabeprozess finden Sie unter: [magenta.at/business/hw-retour](https://magenta.at/business/hw-retour)

**Nicht von TMA gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!**

## 11 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.**

## 12 Technische Realisierung

Der Datenverkehr von Home & Office Internetkunden wird über das HFC Netz von TMA geführt.

### Kontakt

#### **T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99

1030 Wien

#### **Noch Fragen?**

Mehr Infos erhalten Sie auch unter [www.magentabusiness.at/service](http://www.magentabusiness.at/service).

***Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.***