

# **Home & Office Kombi**

## **Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen**

Stand: November 2023

## **Inhalt**

|            |                                                                                   |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>   | <b>Einleitung.....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>2</b>   | <b>Produktbeschreibung .....</b>                                                  | <b>3</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Produktbestandteil Internet für Home &amp; Office Kombi .....</b>              | <b>3</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>Produktbestandteil Business Voice Analog für Home &amp; Office Kombi .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>2.3</b> | <b>Produktbestandteil TV für Home &amp; Office Kombi .....</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>3</b>   | <b>Allgemeine Entgeltbestimmungen Home &amp; Office Kombi .....</b>               | <b>7</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Monatliche Entgelte.....</b>                                                   | <b>7</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>Einmalige Entgelte .....</b>                                                   | <b>8</b>  |
| <b>4</b>   | <b>Mindestvertragsbindung .....</b>                                               | <b>8</b>  |
| <b>5</b>   | <b>Netzabschlusspunkt .....</b>                                                   | <b>9</b>  |
| <b>6</b>   | <b>Standardinstallation/Konfiguration (mit Technikerservice) .....</b>            | <b>9</b>  |
| <b>7</b>   | <b>Servicemanagement.....</b>                                                     | <b>9</b>  |
| <b>8</b>   | <b>Qualität .....</b>                                                             | <b>10</b> |

## 1 Einleitung

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Home & Office Kombi“ 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](https://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/tv-nutzungsbedingungen](https://magentabusiness.at/tv-nutzungsbedingungen)

## 2 Produktbeschreibung

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

### 2.1 Produktbestandteil Internet für Home & Office Kombi

| Produktname              | Minimale Bandbreite | Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite | Durchschnittlich im 24 Std Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite | Maximale Bandbreite |
|--------------------------|---------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Home & Office Kombi 60   | 12/2,5              | 30/7,5                                          | 36/9                                                                | 60/15               |
| Home & Office Kombi 120  | 16,8/3,5            | 60/12,5                                         | 72/15                                                               | 120/25              |
| Home & Office Kombi 250  | 35/7                | 125/25                                          | 150/30                                                              | 250/50              |
| Home & Office Kombi 500  | 70/7                | 225/22,5                                        | 300/30                                                              | 500/50              |
| Home & Office Kombi 750  | 105/8,4             | 337,5/30                                        | 450/36                                                              | 750/60              |
| Home & Office Kombi 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 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 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 Zielsevern, die außerhalb unseres Netzes liegen.

Mit den Home & Office 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](http://magenta.at/agb). Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Home & Office 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 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 Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

#### **Auswirkungen von Volumenbeschränkungen**

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

|                                                        | Home & Office Kombi 60 | Home & Office Kombi 120 | Home & Office Kombi 250 | Home & Office Kombi 500 | Home & Office Kombi 750 | Home & Office 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. 5120 kbit/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 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.

Unser Dienst Business Voice Analog für Home & Office Kombi auf Kabel-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 Internetzuganges, 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 Kombi 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 bei den Home & Office 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 Kombi

In allen Home & Office Kombi Paketen ist neben dem vorstehend beschriebenen Produktbestandteil Internet auch der Sprachtelefondienst Business Voice Analog für Home & Office Kombi inkludiert. Der genaue Leistungsumfang und die Verbindungsentgelte des Produktbestandteils Business Voice Analog für Home & Office 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](https://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 Diensterufnummern 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 Kombi

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

| Produktname                                 | Inkludierte TV-Pakete | TV Box   |
|---------------------------------------------|-----------------------|----------|
| Home & Office Kombi 250/500/750/1000        | TV L                  | optional |
| Home & Office Kombi 60/120/250              | TV M                  | optional |
| Home & Office Kombi 60/120/250/500/750/1000 | TV S                  | optional |

**Wichtiger Hinweis:** TV für Home & Office 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 Sonderbestimmungen für TV Produkte der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen auf Festnetz-Basis für Unternehmer.

## 3 Allgemeine Entgeltbestimmungen Home & Office Kombi

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt.

### 3.1 Monatliche Entgelte

| Grundentgelt pro Monat und Anschluss | EUR   |
|--------------------------------------|-------|
| <b>Home &amp; Office Kombi S</b>     |       |
| Home & Office Kombi S 60             | 32,50 |
| Home & Office Kombi S 120            | 40,00 |
| Home & Office Kombi S 250            | 55,00 |
| Home & Office Kombi S 500            | 65,00 |
| Home & Office Kombi S 750            | 80,00 |
| Home & Office Kombi S 1000           | 95,00 |
| <b>Home and Office Kombi M</b>       |       |
| Home & Office Kombi M 60             | 36,50 |
| Home & Office Kombi M 120            | 44,00 |
| Home & Office Kombi M 250            | 59,00 |
| <b>Home and Office Kombi L</b>       |       |

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Home & Office Kombi L 250  | 67,00  |
| Home & Office Kombi L 500  | 77,00  |
| Home & Office Kombi L 750  | 92,00  |
| Home & Office Kombi L 1000 | 107,00 |

## 3.2 Einmalige Entgelte

| Einmalige Entgelte                                                                                                         | EUR    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Einrichtungsentgelte mit Technikerservice (Mindestvertragsdauer 24 Monate)</b>                                          | 99,00  |
| <b>Einrichtungsentgelte mit Technikerservice (Mindestvertragsdauer 36 Monate)</b>                                          | 0,00   |
| <b>Einrichtungsentgelte ohne Technikerservice* (Mindestvertragsdauer 24 Monate)</b>                                        | 49,50  |
| <b>Einrichtungsentgelte ohne Technikerservice* (Mindestvertragsdauer 36 Monate)</b>                                        | 0,00   |
| *sofern technisch möglich                                                                                                  |        |
| 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 Selbstinstallation heraus, dass eine Profi-Installation aus Gründen, die nicht von T-Mobile oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, notwendig ist, werden die Kosten für eine Profi-Installation 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.

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 EUR bei 24 Monaten und 0 EUR bei 36 Monaten Mindestvertragsdauer) verrechnet.

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

## 4 Mindestvertragsbindung

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

## 5 Netzabschlusspunkt

TMA erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist die von TMA zur Verfügung gestellte Kabeldose / 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.

## 6 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 Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler.
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der Kabeldose / Hardware (ggf. bei TV S, M oder L)

## 7 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](https://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:**

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!**

## 8 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](https://magentabusiness.at) oder unter [magentabusiness.at/service](https://magentabusiness.at/service).

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