

Fachbereich IT

info@citynet.at

T +43 800 700 155



Produktbestimmungen „Home Internet Mobil“

Gültig ab: 13.11.2023

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

Preise inkl. Ust.

HALLAG Kommunal GmbH

Augasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 5855, info@hall.ag, www.hall.ag
FN 147261k LG Innsbruck, UID: ATU40979606, Gerichtsstand 6060 Hall in Tirol



DO 11122

5.0
1 / 20

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
1.1 Beschreibung.....	3
1.2 Leistungsumfang	4
1.2.1 <i>Tarifübersicht</i>	5
1.2.2 <i>Zusatzprodukte</i>	6
1.2.3 <i>Einschränkungen</i>	6
1.2.4 <i>Besondere Bestimmungen für Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz der Hutchison Drei Austria GmbH</i>	7
1.2.4.1 <i>Vertragsverhältnis mit der Hutchison Drei Austria GmbH</i>	7
1.2.5 <i>Beschreibung der Produktherstellung</i>	7
1.3 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation	9
1.3.1 <i>Systemvoraussetzungen</i>	9
1.3.2 <i>Konfiguration (Regelfall - Standardkonfiguration)</i>	9
1.4 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement	10
1.4.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i>	10
1.4.2 <i>Support- bzw. Störungshotline</i>	10
1.4.3 <i>Standard-Wartungsfenster</i>	11
1.4.4 <i>Servicetechniker Einsätze</i>	11
1.4.5 <i>Reaktionszeit</i>	11
1.4.6 <i>Entstörzeit</i>	12
1.5 Service Level Agreement.....	12
1.6 Informationen über mobile Internetzugangsdienste:.....	13
2. ENTGELTBESTIMMUNGEN	17
2.1 Monatliche Entgelte Produkte	17
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen	17
2.3 Einmalige Entgelte Produkte	17
2.4 Länderübersicht EU-Roaming	18
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte	18
2.6 Wertsicherung	19
2.7 Preiskalkulation	19
3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	20

1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

1.1 Beschreibung

Die Home Mobil Internetprodukte werden über das Mobilfunknetz der Hutchison Drei Austria GmbH (kurz Drei) realisiert. Sämtliche relevanten Merkmale des mobilen Internetdienste werden durch die HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt) selbst verwaltet, das Mobilfunknetz fungiert als „Access-Netz“.

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Verbraucher, Sie dienen zur ausschließlichen Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs, eine gewerbliche Nutzung ist somit nicht zulässig und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das Internetzugangprodukt folgende Elemente:

- **Anbindung an das öffentliche Internet über die Zuhilfenahme des Mobilfunknetzes von Drei**
- **Bereitstellung einer SIM-Karte**
- **Bereitstellung eines Modems bzw. geeigneter Übertragungstechnik für die Dauer der Vertragslaufzeit.**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

1.2 Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Vertragspartner für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen von „Citynet“ sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Die Übertragungsqualität und Erreichbarkeit können beeinträchtigt werden durch die geografische Lage (z.B.: Berge, Täler...) oder atmosphärische Verhältnisse (z.B.: Wolken, Schneefall, ...).

Der Versorgungsgrad entspricht der Netzabdeckung der Drei, welcher jederzeit auf deren Homepage (www.drei.at) abgefragt werden kann. Auf Basis der zugeteilten Mobilfunkfrequenzen seitens der Regulierungsbehörde wird auf Basis der 4G/LTE-Technologie ein Zugang ermöglicht.

Alle SIM-Karten sind mit einem reinen Datendienst konfiguriert und damit eine Sprachübertragung bzw. SMS-Versand oder sonstige Dienste technisch nicht verfügbar. Sollte eine Aktivierung ohne Hardware seitens „Citynet“ erfolgen, muss seitens Vertragspartner ein kompatibles Endgerät zur Verfügung gestellt werden.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Vertragspartner im Zuge der Beauftragung gewählt hat:

1. **Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung**
2. **Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen sowie der damit verbundenen Konfiguration**
3. **SIM-Karte**
4. **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
5. **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

1.2.1 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Home Internet				
Tarife* / Produktbezeichnung	Home Mobil S	Home Mobil M	Home Mobil L	Home Mobil A – Addon SIM
Downstream [kbit/s] **	30.720	30.720	30.720	30.720
Upstream [kbit/s] **	5.120	5.120	5.120	5.120
Transfervolumen***	30 GB	40 GB	50 GB	15 GB
Sprachoption (Voice)	nein	nein	nein	nein
EU-Roaming****	ja	ja	ja	ja
Intern. Roaming	nein	nein	nein	nein
E-Mail Cloud-Dienst „cnh.at“	ja	ja	ja	ja

Tabelle 1 - Übersichtstabelle mobile Internetzugangprodukte

(*) Die obigen mobilen Internet-Zugangsprodukte sind mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verfügbar. Es ist nur ein „Home Mobil A – Addon SIM“ Produkt je Kombinationsprodukt technisch realisierbar – ein aufrechter Vertrag mit „Citynet“ wird ebenfalls vorausgesetzt.

(**) Die angegebenen Down-/Upstream Geschwindigkeiten sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig vom jeweiligen Standort bzw. Empfangspegel, Witterung sowie dem eingesetzten Endgerät des Vertragspartners. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der von „Citynet“ angegebenen Leistung stehen dem Vertragspartner Gewährleistungsansprüche zu. Der Vertragspartner hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung durch „Citynet“. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Vertragspartner getroffene Wahl für „Citynet“ unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für „Citynet“ mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. „Citynet“ ist verpflichtet, dem Anspruch des Vertragspartners in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Vertragspartner nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für „Citynet“ mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Vertragspartner das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn „Citynet“ die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Vertragspartner mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Vertragspartner aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

(***) Nach Erreichen des angegebenen Transfervolumens je Tarif wird die zur Verfügung gestellte maximale Bandbreite auf 256/256 kbit/s automatisch reduziert. Das Transfervolumen wird zum Ersten des jeweiligen Kalendermonats zurückgesetzt und die ursprüngliche tarifbezogene Geschwindigkeit konfiguriert. Es erfolgt keine Nachverrechnung. Optional kann der Vertragspartner das Transfervolumen (volle Bandbreite) um je einen GB laut der nachfolgenden Entgeltbestimmungen jederzeit erweitern. Diese Option wird für die Dauer eines Kalendermonats freigeschaltet und aktiviert.

(****) Eine Übersicht der unterstützten Roaming Länder sowie die dazugehörigen Entgelte finden Sie in den nachfolgenden EB. Die Option Roaming ist per Standard für jede SIM-Karte automatisch aktiviert.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von „Citynet“ bereitgestellte Equipment (SIM-Karte) unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

Folgende Faktoren haben einen wesentlichen Einfluss im Hinblick auf die zur Verfügung stehende Bandbreite:

- **Standort bzw. Empfangspegel**
- **Witterung**
- **Eingesetztes Endgerät des Vertragspartners (veraltet bzw. defektes Equipment)**
- **Veraltete bzw. nicht aktualisierte Soft- (Betriebssystem, ...) oder Hardware (Treiber, ...)**
- **Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B.: Web Browser, Videokonferenz, ...)**
- **Paralleler Betrieb von mehreren Endgeräten mit Zugriff auf das Internet**
- **Nutzung von Sicherheitseinrichtungen am Endgerät (z.B.: Firewall, ...)**
- **Übertragungsart und Übertragungsstandard**

Bei Produkten auf Basis eines „unbegrenzten Transfervolumens“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Sie dürfen die von uns zur Verfügung gestellte SIM-Karte nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere gehen wir bei einem Verbrauch von mehr als 5 Terabyte (TB) pro Abrechnungsperiode von einer unzulässigen bzw. missbräuchlichen Nutzung aus. In diesem Fall nehmen wir mit Ihnen Kontakt auf und analysieren gemeinsam mit Ihnen die konkret vorliegenden Umstände. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich „Citynet“ das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes einschränken, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. In diesen Fällen behält sich „Citynet“ insbesondere vor, die Down- und Upload Geschwindigkeit zu drosseln. In weiterer Folge kann die Nichtbefolgung dieser Nutzungsbedingungen zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode führen.

1.2.2 Zusatzprodukte

Hier werden weitere spezifische Zusatzprodukte beschrieben. Diese können kostenlos oder kostenpflichtig je nach Tarif- und Leistungsumfang erworben werden. Es gelten die jeweiligen produkt-, leistungs- und entgelttechnischen Produktbestimmungen der jeweiligen Produkte in der jeweils gültigen Fassung.

1. E-mail Cloud-Dienst „cnh.at“

Dieses eigenständige Produkt ermöglicht unter anderem die Nutzung folgender Ressourcen bzw. E-Mail Dienste auf einer Cloud-basierenden E-Mail Plattform: E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail Spam und Virenschutz, Webmail. usw.

Die kleinste Tarifoption des Produkts ist kostenlos im obigen Internetzugangprodukt enthalten. Weitere Leistungen können kostenpflichtig zu den jeweiligen Bestimmungen erworben werden. Darüber hinaus kann dieses Produkt nach Ablauf bzw. Kündigung des Internetproduktes genutzt werden (kostenpflichtig).

1.2.3 Einschränkungen

Hier finden Sie eine Kurzzusammenfassung der produktbezogenen Einschränkungen:

- **keine statischen IPv4-Adressen erhältlich**
- **keine DNS-Einträge möglich**
- **keine Sprach-/Voice-Dienste bzw. andere Dienste die auf einem leitungsvermittelten Kanal basieren**

1.2.4 Besondere Bestimmungen für Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz der Hutchison Drei Austria GmbH

1.2.4.1 Vertragsverhältnis mit der Hutchison Drei Austria GmbH

Für die Bereitstellung von mobilen Internetzugangsdiensten wurde ein Kooperationsvertrag zwischen „Citynet“ und Drei vereinbart. In Form eines virtuellen Mobilfunkanbieters nutzt „Citynet“ das Mobilfunknetz von Drei. Sollte der Kooperationsvertrag durch einen der beiden Vertragspartner aus welchen Gründen auch immer aufgelöst werden, ist „Citynet“ berechtigt die Leistung bzw. das Vertragsverhältnis unter Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen.

1.2.5 Beschreibung der Produktherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage eine verbindliche Angebotslegung. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Vorleistungsprodukt, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Abholung der SIM-Karte bzw. alternativ die Zusendung vom „Citynet“ Unternehmenssitz vereinbart damit die vorkonfigurierte SIM-Karte inklusive Kleinmaterial samt Erstinbetriebnahme des Internetprodukts erfolgen bzw. geliefert werden kann. ¹ Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann. Allenfalls notwendige Zugangsdaten werden dem Vertragspartner elektronisch zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten).

- **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme weiterer Endgeräte im kundeneigenen Netzwerk erfolgt durch den Vertragspartner. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Privatkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens „Citynet“ handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Vertragspartner einen Technikereinsatz kostenpflichtig beauftragen.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

- **Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des mobilen Internetzuganges sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

- **Zugangsdaten**

Die Zugangsdaten werden dem Vertragspartner auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Vertragspartner die Zugangsdaten erneut, können diese dem Vertragspartner in den Geschäftsräumlichkeiten von „Citynet“ ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden. Der Vertragspartner verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die

¹ Sollte ein Termin aufgrund eines Kunden Versäumnisses (kein Zutritt, keine Anwesenheit, ...) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Vertragspartners vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben. „Citynet“ haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Vertragspartner sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Vertragspartner oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

1.3 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation

Das mobile Internetzugangprodukt wird über das Mobilfunknetz der Drei betrieben.

Die Datenübertragung erfolgt mittels GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät.

Bei der paketorientierten Datenübertragung teilen Sie sich die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher können die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Ideal Bedingungen erreicht werden. Außerdem weicht die tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt (z.B. Entfernung von der Sendeanlage).

Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den Funktechnischen Ausbreitungsbedingungen (z.B. Funkschatten) ergibt sich darüber hinaus, dass eine Verbindung insbesondere in Gebäuden beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

1.3.1 Systemvoraussetzungen

Ein marktübliches Endgerät in Form eines Desktop PCs, Tablet, Smartphone, Laptop usw. auf Basis folgender durch den jeweiligen Hersteller unterstützter Betriebssysteme: Microsoft Windows, Redhat Linux, Apple MAC OS X, Android oder iOS, macOS sowie eine Mobilfunk Empfangs- und Sendeeinheit (LTE, ...) mit einem SIM-Kartenslot inkl. Treiber werden vorausgesetzt. Eine Nutzung anderer Endgeräte oder Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich, allerdings können hier Anomalien oder Störungen bzw. sonstige Beeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden, es erfolgt deshalb in diesem Fall der Einsatz auf Risiko des Vertragspartners.

1.3.2 Konfiguration (Regelfall - Standardkonfiguration)

Die Anbindung der SIM-Karte erfolgt über folgende Protokolle: GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät.

Der Zugriff ins öffentliche Internet erfolgt über PPPoE-Authentifizierung oder DHCP-Option-82 direkt am Modem mit einer dynamischen öffentlichen IPv4-Adresse sowie Optional einer dynamischen IPv6-Adresse bzw. einem IPv6-Kundennetzwerk. Die Zugangsdaten werden ausschließlich durch „Citynet“ verwaltet und sind dem Vertragspartner daher nicht bekannt.

Um die dynamische IP-Adressenvergabe sicherzustellen, wird die PPPoE-Verbindung bzw. DHCP-Adressvergabe der Internetverbindung automatisch wie folgt getrennt: alle 36 Tage

Der Betriebsmodus der Mobilfunkkomponenten sollte im „always-on“ Modus betrieben werden, weshalb bei Verbindungsabbruch ein automatischer sofortiger Verbindungsaufbau durch das Endgerät erfolgt.

Der Zugang darf nur mit der zur Verfügung gestellten SIM-Karte von „Citynet“ seitens Kunden betrieben werden.

Erfüllt der Kunde nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann „Citynet“, nach Setzung einer angemessenen Frist nach deren Verstreichen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall dem „Citynet“ alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

1.4 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei insbesondere nachfolgende Leistungen.

1.4.1 Kunden- bzw. Servicecenter

Kunden steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über die nachfolgenden Kontaktdaten abzufragen².

Kunden- bzw. Servicecenter	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: info@citynet.at
Kundenportal (Optional)	Adresse: https://portal.citynet.at <i>Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.</i>

Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter

1.4.2 Support- bzw. Störungshotline

„Citynet“ beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dafür wird eine Support- bzw. Störungshotline betrieben. Voraussetzung für die Entstörung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Vertragspartners. Diese Kontaktstelle ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang der Supportleistungen ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt „Citynet“ keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.).

Support- bzw. Störungshotline	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: support@citynet.at
Störungsinformationsseite (Optional)	Adresse: https://status-citynet.at

Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline

Bei einer unberechtigten Störungsmeldung kann „Citynet“ entstandene Aufwände dem Vertragspartner in Rechnung stellen.

² Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

1.4.3 Standard-Wartungsfenster

Folgende Standard-Wartungsfenster ist definiert: wöchentlich, Dienstag 04:00 bis 07:00 Uhr; Mittwoch 23:00 bis Donnerstag 04:00 Uhr.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des obigen Standard-Wartungsfensters durchgeführt, ausgenommen davon sind nicht aufschiebbare Arbeiten aufgrund von Gefahr in Verzug.

Wartungsinformationsseite	
Wartungsinformationsseite (Optional)	Adresse: https://status-citynet.at

Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite

Alle Angaben der Informationsseiten sind ohne Gewähr. Die Störungsannahme bzw. Bestätigung erfolgt ausschließlich telefonisch über unsere Supporthotline und unter des vereinbarten SLAs.

1.4.4 Servicetechniker Einsätze

Ist für die Entstörung der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort beim Vertragspartner notwendig, vereinbart die „Citynet“ mit dem Vertragspartner einen zu den unteren angeführten verfügbaren Zeiten. Die Entstörungsfrist verlängert sich um die Zeit bis zum Stattfinden des Termins. Kann die Störung aus Gründen nicht beseitigt werden, die der Vertragspartner zu verantworten hat, beispielsweise wenn der Techniker vor Ort keinen Ansprechpartner des Vertragspartners angetroffen hat oder keinen Zugang zu den Räumlichkeiten bekam, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In Abstimmung mit dem Vertragspartner kann ein Systemspezialist zur Entstörung hinzugezogen werden; diese Arbeitszeit wird gesondert nach aktueller Preisliste berechnet. Arbeiten an der Citynet Infrastruktur erfolgen für den Vertragspartner kostenfrei; Arbeiten an kundenseitiger Infrastruktur (z.B.: hausinterne Verkabelung, TDO, ...) oder an zugehörigen Geräteeinstellungen werden entsprechend der aktuellen Preisliste berechnet.

Servicetechniker Einsätze	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: support@citynet.at
Verfügbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-15:00 Uhr Fr.: 07:30-11:30 Uhr

Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker

1.4.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team von „Citynet“. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von „Citynet“ zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremd-verzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

1.4.6 Entstörzeit

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Vertragspartner und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Vertragspartner bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch „Citynet“ verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

1.5 Service Level Agreement

Nachfolgend wird der SLA inkl. wesentlicher Parameter im Detail beschrieben.

SLA: „Standard-SLA“	
Garantierte Verfügbarkeit	99,00%
Max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h / Jahr
Dienstverfügbarkeit	24x365
Überwachungszeitraum „Citynet“ Backbone Infrastruktur	24x365

Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- **Vom Vertragspartner zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen**
- **Höhere Gewalt**
- **Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.**
- **Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Vertragspartner bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.**
- **Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.**
- **Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.**
- **Beschädigung durch Dritte, z.B. Kabelbruch**
- **Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes**

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

Garantierte Verfügbarkeit

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Überwachung der „Citynet“ Backbone Infrastruktur

„Citynet“ überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem „Citynet“ Netz möglich ist.

1.6 Informationen über mobile Internetzugangsdienste:

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

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien:

„Citynet“ ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Auswirkungen auf den Datenschutz:

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre des Vertragspartners noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die mobilen Internetprodukte:

Wie und in welcher Qualität Inhalte im Internet durch den Vertragspartner genutzt werden können, hängt von mehreren Faktoren ab:

Die Datenübertragung erfolgt mittels GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät.

Bei der paketorientierten Datenübertragung teilen sich mehrere Nutzer die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher können die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Ideal Bedingungen erreicht werden. Außerdem weicht die tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt (z.B. Entfernung von der Sendeanlage).

Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den Funktechnischen Ausbreitungsbedingungen (z.B. Funkschatten) ergibt sich darüber hinaus, dass eine Verbindung insbesondere in Gebäuden beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Die LTE-Abdeckung in Österreich entspricht dem üblichen Standard. Im Versorgungsgebiet Österreich wird die marktübliche Versorgung über das Netz von Drei sichergestellt. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab (bauliche oder geografische Gegebenheiten, Nutzungsdichte, Wetter, ...). Die geschätzte maximale Geschwindigkeit (Up- und Download) können Sie gemäß EU-Verordnung 2015/2120 über das Netz der Drei einzusehen.

Die Information von an einzelnen Standorten verfügbaren Technologien können Sie auf der Netzkarte unter www.drei.at/de/info/netzabdeckung/ einsehen.

Geschwindigkeitsangaben der geschätzten maximalen Geschwindigkeit in versorgten Gebieten: (Down- und Upstream Geschwindigkeit)

Technologie LTE (4G) CA*: Gut versorgt 100/10 Mbit/s / in Randzonen 6/1 Mbit/s

Technologie LTE (4G): Gut versorgt 25/7 Mbit/s / in Randzonen 3/0,7 Mbit/s

Technologie UMTS (3G): Gut versorgt 10/2 Mbit/s / in Randzonen 1,5/0,35 Mbit/s

Technologie GPRS/EDGE (2G): Gut versorgt 0,14/0,05 Mbit/s / in Randzonen 0,07/0,02 Mbit/s

* CA (Carrier Aggregation) sofern von ihrem Endgerät unterstützt. Die angegebenen Werte stellen Schätzwerte im Sinne der TSM –VO dar, wobei sich diese Schätzungen auf Zeiten unterdurchschnittlicher Netzauslastung beziehen. Bei entsprechender Netzauslastung, innerhalb von Gebäuden oder aufgrund baulicher Gegebenheiten können die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten deutlich abweichen.

Volumenbeschränkungen:

Die mobilen Internetprodukte (Home Mobil) von „Citynet“ haben oft Volumenbeschränkungen (z.B.: 15 GB Datenvolumen). Das bedeutet, dass nach Aufbrauchen dieses Kontingents – je nach Tarif - automatisch die Geschwindigkeit auf das vertraglich vereinbarte Niveau gedrosselt wird.

Übersicht der Home Mobil Produkte:

Produkt	Profil	Beworb. Geschwindigkeit
Home Mobil S	30.720 / 5.120 kbit/s	30.720 / 5.120 kbit/s
Home Mobil M	30.720 / 5.120 kbit/s	30.720 / 5.120 kbit/s
Home Mobil L	30.720 / 5.120 kbit/s	30.720 / 5.120 kbit/s
Home Mobil A – Addon SIM	30.720 / 5.120 kbit/s	30.720 / 5.120 kbit/s

Tabelle 7 - Übersicht Profilbandbreiten Home Mobil Produkte

Darüber hinaus wird festgehalten, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist sowie die maximale Bandbreite der Profil-Bandbreite entspricht.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen*
gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der Vertragspartner typische Internetdienste nutzen kann. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses. Wird die Bandbreite nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens reduziert (gedrosselt), kann der Vertragspartner einige der unten angeführten Dienste voraussichtlich nicht mehr zufriedenstellend nutzen.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich ☹️ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienste (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Mit inkludiertem Datenvolumen	Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens (Drosselung)	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB	Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens (Drosselung)
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	☹️	variiert nach Nutzungs- verhalten	variiert nach Nutzungs- verhalten
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	☹️	0:27:18	mit 100 MB: 00:03 mit 3 GB: 01:33 mit 6 GB: 03:06 mit 10 GB: 05:10 mit 30 GB: 15:30
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	☹️	1:08:16	mit 100 MB: 00:06 mit 3 G: 03:20 mit 6 G: 06:40 mit 10 G: 11:06 mit 30 G: 1 Tag 10:00
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	☹️	0:06:50	mit 100 MB: 00:00 mit 3 G: 00:19 mit 6 G: 00:39 mit 10 G: 01:00 mit 30 G: 03:11
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	22:45:20	mit 100 MB: 02:11 mit 3 GB: 2 Tage 16:33 mit 6 GB: 5 Tage 09:06 mit 10 GB: 8 Tage 23:10 mit 30 GB: 26 Tage 21:31
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	☹️	0:27:18	mit 100 MB: 00:03 mit 3 GB: 01:33 mit 6 GB: 03:06 mit 10 GB: 05:10 mit 30 GB: 15:30
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	7:06:40	mit 100 MB: 00:42 mit 3 GB: 21:16 mit 6 GB: 2 Tage 15:48 mit 10 GB: 2 Tage 22:40 mit 30 GB: 8 Tage 20:01

Tabelle 8 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

(*) Basierend auf den in der linken Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten.

Welchen Einfluss hat VoIP/IP-Sprachtelefonie auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der Vertragspartner VoIP-/IP-Sprachtelefonie von „Citynet“ nutzt, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (Down-/Upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

Rechtsbehelfe

Sollte „Citynet“ die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Vertragspartner entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. „Citynet“ ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Vertragspartner und „Citynet“ über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at finden der Vertragspartner weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.

2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
Monatliches Grundentgelt Produkte		
Home Internet Mobil S	€/Mon.	5,90
Home Internet Mobil M	€/Mon.	10,90
Home Internet Mobil L	€/Mon.	15,90
Home Internet Mobil A – Addon SIM (Kombination Festnetz Internetprodukt)	€/Mon.	0,00

Tabelle 9 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

Das Produkt Home Internet Mobil A – Addon SIM ist ausschließlich in Kombination mit einem Festnetz Internetzugangsprodukt buchbar. Die Menge ist auf ein Stück begrenzt, weitere Zugänge werden gemäß den obigen Entgelten angeboten.

2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen		
Erweiterung Transfervolumen je GB	€/GB.	2,50

Tabelle 10 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

2.3 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Einmalige Entgelte Produkte		
Anschlussaktivierung bei bestehender Internetanbindung	€/Anm..	0,00
SIM-Karte (Verlust, Defekt bzw. Austausch)	€/Fall.	10,00

Tabelle 11 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

2.4 Länderübersicht EU-Roaming

Länderübersicht*				
Aland Inseln	Irland	Österreich	Azoren	Island (**)
Polen	Belgien	Italien	Portugal	Bulgarien
Kroatien	Rèunion	Dänemark	Kanarischen Inseln	Rumänien
Deutschland	Lettland	Slowakei	Estland	Liechtenstein (**)
Slowenien	Finnland	Litauen	Spanien	Frankreich
Luxemburg	Schweden	Französisch-Guyana	Madeira	Tschechische Republik
Gibraltar	Malta	Ungarn	Griechenland	Martinique
Zypern	Guadeloupe	Niederlande	Norwegen (**)	

Tabelle 12 – Länderübersicht EU-Roaming

(*) In den oben angeführten Ländern kann das vertraglich vereinbarten Datentransfervolumen des mobilen Internetproduktes (Home Internet Mobil) ohne Zusatzkosten verwendet werden. Bei Ausscheiden eines Mitgliedsstaates aus dem EWR wird die Roaming Funktion für das betroffene Land deaktiviert (=internationales Roaming – technisch nicht mit den Home Internet Mobil Produkten nutzbar).

(**) Freiwilliges Mitglied für das EU-Roaming.

Ausgenommen ist lediglich die Nutzung von Handy, Tablet und Co in Satellitennetzen, Flugzeugen sowie auf Fähren und Schiffen.

2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Sonstige einmaligen Entgelte		
Stundensatz Techniker (****)	€/Std	96,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00
Umzug bzw. Übersiedelung	€/Fall	49,00
Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (**)	€/Fall	0,00
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (***)	€/Fall	20,00
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	20,00
Internet Service Pauschale	€/Fall	0,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 13 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(*) Sollte der Vertragspartner am vereinbarten Zeitpunkt und Ort nicht anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

(**) Ein Produktwechsel ist nur bei Wechsel auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulären Grundentgelt möglich, die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt dabei unberührt.

(***) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn

Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

(****) Für die Dauer der Anfahrt zum jeweiligen Kundenstandort, wird das obigen Entgelt für den Stundensatz eines Technikers kalkuliert und abgerechnet.

2.6 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, usw.), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für „Citynet“ zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in der „Citynet“ zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Vertragspartner samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

2.7 Preiskalkulation

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell angefragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle mobile Internetzugangsprodukte	5
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter	10
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline	10
Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite	11
Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker	11
Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement	12
Tabelle 7 - Übersicht Profilbandbreiten Home Mobil Produkte	14
Tabelle 8 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen	15
Tabelle 9 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte	17
Tabelle 10 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen	17
Tabelle 11 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte	17
Tabelle 12 – Länderübersicht EU-Roaming	18
Tabelle 13 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte	18