Fachbereich IT

info@citynet.at
T +43 800 700 155

Produktbestimmungen „Home Fiber“

Gültig ab: 01.04.2023
Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.
Preise inkl. Ust.

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG 3

1.1 Beschreibung 3
1.2 Voraussetzungen 4
1.3 Leistungsumfang 4
1.3.1 Tarifübersicht 5
1.3.2 Weitere Tarifoptionen 6
1.3.3 Zusatzprodukte 6
1.3.4 Einschränkungen 7
1.3.5 Beschreibung der Anschlussherstellung 7
1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation 8
1.4.1 Netzabschlusspunkt 8
1.4.2 Systemvoraussetzungen 9
1.4.3 Konfiguration Modem (Regelfall - Standardkonfiguration) 9
1.4.1 WLAN-Funktionalität 10
1.4.2 Konfiguration und Spezifikation Naked-Anbindung 10
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement 11
1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter 11
1.5.2 Support- bzw. Störungshotline 11
1.5.3 Standard-Wartungsfenster 12
1.5.4 Servicetechniker Einsätze 12
1.5.5 Reaktionszeit 13
1.5.6 Entstörzeit 13
1.6 Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste: 15

2. ENTGELTBESTIMMUNGEN 18

2.1 Monatliche Entgelte Produkte 18
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen 18
2.3 Einmalige Entgelte Produkte 18
2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen 19
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte 19
2.6 Wertsicherung 20
2.7 Preiskalkulation 20

3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS 21

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

Unsere kabelgebundenen Internet-Zugangsprodukte werden über unterschiedliche Glasfaser-Technologien wie z.B.: XGS-PON, GPON, P2P auf Basis FTTB (Fibre to the buidling) bzw. FTTH (Fibre to the home) realisiert.

Der Betrieb wird über das regionale Glasfasernetz (Stammnetz) der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt“) sowie Drittbetreibern (A1, Telekom Austria AG, Partnernetze – EVUs, Gemeinden, usw.) sichergestellt. Über mehrere Zusammenschaltungspunkte in Tirol bzw. Österreich wird der Datenverkehr ins Stammnetz von „Citynet“ übertragen.

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 Internetzugangsprodukt folgende Elemente:

- **Anbindung an das öffentliche Internet**
- **Bereitstellung eines Modems bzw. geeigneter Übertragungstechnik für die Dauer der Vertragslaufzeit.**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

1.2 Voraussetzungen

Es wird ein bestehendes Glasfaserkabel, Mikroröhrchen System oder eine Leerrohrverbindung bis zum gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners (z.B.: KG, WZ, …) sowie dem Stammnetz von „Citynet“ bzw. das Glasfasernetz eines Partners vorausgesetzt. Zusätzlich wird eine bestehende intakte Inhausverkabelung gemäß dem Stand der Technik vom Standort der Abschlussbox (Glasfaseranbindung) bis zur jeweiligen Wohneinheit bzw. des gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners benötigt.

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Vertragspartner bereitzustellen ist. Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungs-ort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. An dem beigestellten Modem bzw. Equipment dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von „Citynet“ stehen, angebracht werden. Weiters hat der Vertragspartner für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Vertragspartner hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Vertragspartner zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der Vertragspartner zu tragen.

Ein Zutritt für das Personal von „Citynet“ bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen, sofern zumutbar, sicherzustellen.

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.

1.3 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.

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:

- **Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung**
- **Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen sowie der damit verbundenen Konfiguration**
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Endgerät (Modem)**
- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

1.3.1 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Internet-Zugangsprodukte [Glasfaser]					
Tarife* / Produktbezeichnung		Home Fiber 80	Home Fiber 100	Home Fiber 300	Home Fiber 500
Downstream [kbit/s] **		81.290	102.400	307.200	512.000
Upstream [kbit/s] **		15.360	15.360	30.720	71.680
Transfervolumen		unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Mobiles Internet		nein	ja	ja	ja
WLAN-Funktion		ja	ja	ja	ja
Naked-Anbindung		nein	ja	ja	ja
E-Mail Cloud-Dienst „cnh.at”		ja	ja	ja	ja
Tarife* / Produktbezeichnung	Home Fiber 1000	Home Fiber 2500	Home Fiber 5000	Home Fiber 10000	
Downstream [kbit/s] **	1.024.000	2.560.000	5.120.000	10.240.000	
Upstream [kbit/s] **	102.400	256.000	512.000	1.024.000	
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	
WLAN-Funktion	ja	ja	ja	ja	
Mobiles Internet	ja	ja	ja	ja	
Naked-Anbindung	ja	ja	ja	ja	
E-Mail Cloud-Dienst „cnh.at”	ja	ja	ja	ja	

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Internetzugangsprodukte

(*) Die Internet-Zugangsprodukte sind mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten verfügbar.

(**) Die angegebenen Down-/Upstream Geschwindigkeiten sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung sowie dem eingesetzten Endgerät des Kunden. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Der Vertragspartner hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von „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.

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

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

- **keine Nutzung der LAN-Verbindung zwischen dem Modem und Endgerät**
- **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. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich „Citynet“ 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.

1.3.2 Weitere Tarifoptionen

Hier werden spezifische Tarifoptionen beschrieben. Diese können ohne laufende Mehrkosten erworben werden. Je nach Option sind aber einmalige Konfigurations- oder Herstellungsentgelte zu berücksichtigen.

- **WLAN-Funktion**

Die WLAN-Funktion wird am bereitgestellten Modem manuell oder automatisiert bereitgestellt und dient prinzipiell der kabellosen Verbindung zwischen einem oder mehreren Endgeräten (WLAN-Empfänger). Die WLAN-Funktionalität kann im Zuge der Erstinbetriebnahme oder innerhalb der vereinbarten Vertragsdauer hinzugefügt oder storniert werden. Bei einer nachträglichen Buchung dieser Option wird ein einmalige Konfigurationsentgelt in Rechnung gestellt.

- **Naked-Anbindung**

Die Option „Naked-Anbindung“ ermöglicht es dem Vertragspartner ein privates Modem und/oder einen Router anstelle des von „Citynet“ gelieferten Modems bzw. Equipment zu nutzen. Idealerweise wird vor der Erstinbetriebnahme diese Option gebucht, damit entsprechende Anschlussvorarbeiten bzw. Konfigurationsparameter im Vorfeld berücksichtigt werden können. Alternativ kann die Option innerhalb der vereinbarten Vertragsdauer hinzugefügt oder storniert werden, allerdings werden hier einmalige Konfigurations- und Herstellungsentgelte in Rechnung gestellt.

1.3.3 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.

- **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 Internetzugangsprodukt 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).

- **Mobiles Internet**

Vertragspartner, welche ein obiges Internetprodukt mit der Option beauftragen, können bei Ersteinrichtung oder im Laufe der Vertragslaufzeit auf Wunsch bzw. Anfrage das kleinste mobile Internetprodukt inkl. allenfalls vorhandenen Optionen bestellen.

- **Telefonie**

Ein Telefonanschluss wird über das Zusatzprodukt Telefonie angeboten und setzt eine bestehende Internetanbindung inkl. einem aufrechten Vertragsverhältnisses voraus. Dabei handelt es sich um einen analogen Telefonanschluss der mittels VoIP-Technologie über das bereitgestellte Endgerät (Modem) realisiert wird. Die Voraussetzung für dieses Produkt ist eine aktive Internetanbindung samt aufrechten Vertragsverhältnis.

- **TV**

Das digitale Fernsehen ist ein eigenständiges Produkt welches eine bestehende Internetanbindung inklusive einem aufrechten Vertragsverhältnis voraussetzt. Es sind unterschiedliche Tarifoptionen bzw. Leistungen abrufbar. Die Bereitstellung erfolgt auf Anfrage über das bereitgestellte Endgerät (Modem).

1.3.4 Einschränkungen

Hier finden Sie eine Kurzusammenfassung der produktbezogenen Einschränkungen:

- **keine statischen IPv4-Adressen erhältlich**
- **keine DNS-Einträge möglich**
- **Die Nutzung bzw. der Betrieb ist nur mit dem von „Citynet“ bereitgestellten Modem erlaubt und möglich (ausgenommen „Naked-Anbindung“)**
- **Sämtliche angebotenen Internetprodukte sind kabelgebunden**

1.3.5 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage eine verbindliche Angebotslegung. Optional kann eine Vor-Ort-Besichtigung inklusive technischer Prüfung nach terminlicher Vereinbarung beauftragt werden. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner an Ort und Stelle bzw. elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Anschlussaktivierung vereinbart, damit das vorkonfigurierte Modem 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 bzw. an Ort und Stelle zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten). Zum Abschluss der Aktivierung erfolgt im Regelfall eine Speedtest Messung durch den Techniker von „Citynet“ über die LAN-Schnittstelle des Endgerätes (Modems) am Standort des Vertragspartners. Des Weiteren wird durch den Innendienst Techniker von „Citynet“ eine nachreihige einmalige Aktivierungsprüfung automatisiert ausgelöst.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Anschalteeinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von „Citynet“ zu verlegen bzw. abzuändern.

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

- **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 Internetzuganges, der WLAN-Funktionalität sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Konfigurationen am bereitgestellten Modem, 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 Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Vertragspartner 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.

1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation

Das kabelgebundene Internetzugangsprodukt wird vorbehaltlich technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis einer Glasfaser-Technologie realisiert. Eine dauerhafte Stromversorgung für allenfalls notwendiges aktives Equipment von „Citynet“ muss vom Vertragspartner zur Verfügung gestellt werden.

1.4.1 Netzabschlusspunkt

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von „Citynet“ beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners.
Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem „Citynet“ Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Der passive Netzabschluss ist die Hausanschlussbox mit den dazugehörigen Steckanschlüssen. Der aktive Netzabschlusspunkt ist zur Verfügung gestellte Modem/Equipment von „Citynet“ – ausgenommen bei Buchung der Zusatzoption: „Naked-Anbindung“. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem „Citynet“ Netz möglich ist.

1.4.2 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 WLAN-Schnittstelle und/oder eine Ethernet-Netzwerkkarte (ab 100 Mbit/s) 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.

1.4.3 Konfiguration Modem (Regelfall - Standardkonfiguration)

Die Anbindung des Breitbandmodems ans „Citynet“ erfolgt je nach Anschlusstechnologie über div. Anschlüssen am jeweiligen Modem. Im Wesentlichen sind die Schnittstellen abhängig von der bereitgestellten internen Inhausverkabelung des Vertragspartners. Regulär werden folgende Interfaces am Endgerät aktiviert: WAN/DSL (elektrisch) – abweichende Bezeichnungen sind aufgrund der unterschiedlichen Hersteller und Typen möglich.

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

Das Modem wird im „always-on“ Modus betrieben, weshalb bei Verbindungsabbruch eine automatischer sofortiger Verbindungsaufbau durch das Endgerät erfolgt.

Der Zugang darf nur mit dem zur Verfügung gestelltem Modem/Equipment von „Citynet“ seitens Vertragspartner betrieben werden. Es ist untersagt, andere Geräte an die jeweilige Anschlussleitung anzuschließen, andernfalls ist der Support durch „Citynet“ ausgeschlossen bzw. kann eine einseitige Vertragskündigung erfolgen – im Falle der Buchung der Zusatzoption: „Naked-Anbindung“ ist der Betrieb mit kundeneigenen Endgeräten unter entsprechenden Voraussetzungen gestattet, im weiteren Verlauf dieses Dokuments werden die Spezifikationen erläutert.

Standardkonfigurationsparameter des Modems:
NAT-Modus; PPPoE-/DHCP-Option 82 Authentifizierung inkl. Zugangsdaten; WAN: Dynamische öffentliche IPv4-/ bzw. Alternativ öffentliche dynamische IPv6-Adresszuweisung; Provisionierung mittels ACS unter Nutzung von mind. TR-069 Protokoll oder neuerem Standard. DNS-Server Einstellungen (Server von „Citynet“) werden automatisch am Endgerät konfiguriert.
LAN:
interne IP: 172.16.254.1/24, DHCP IP-Bereich: 172.16.254.100-199
Dem Vertragspartner stehen 3 Netzwerk-Anschlüsse zur Verfügung.
Die restlichen Anschlüsse werden als Betriebsreserve reserviert. „Citynet“ behält sich vor, die Anzahl der dem Vertragspartner zur Verfügung gestellten Anschlüsse auf minimal einen Anschluss zu reduzieren, sollten diese zur Realisierung von bestellten Zusatzprodukten benötigt werden.

Abweichende Konfigurationsänderungen können durch den Vertragspartner mittels eines eigenen Benutzers über die WEB-Oberfläche des Endgerätes selbstständig auf eigene Gefahr und Kosten durchgeführt werden. Kundeneigene Änderungen werden bei Durchführung eines manuellen und/oder automatisierten Softwareupdates innerhalb der Vertragslaufzeit nicht gespeichert, es wird deshalb ausdrücklich die Konfigurationsspeicherung bzw. Ablage durch den Vertragspartner empfohlen.

Im Falle eines manuellen und/oder automatisierten Rücksetzen auf die Standardeinstellungen werden ebenfalls keine zuvor durch den Vertragspartner abgeänderten Konfigurationsparameter gespeichert – das Modem wird nach der erfolgreichen Aktion mit der obigen Standardkonfiguration gestartet.

Technischen Support bietet „Citynet“ nur für die Router-Modelle an, die sie selbst an Vertragspartner in Form der Standardkonfiguration (Regelfall) ausgibt.

Weiters behält sich „Citynet“ vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/ Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters).

Nach Vertragsbeendigung ist das Modem binnen 2 Wochen wieder an „Citynet“ zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, wird „Citynet“ das Modem in Rechnung stellen.Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

1.4.1 WLAN-Funktionalität

Standardmäßig ist die WLAN-Funktion des Modems deaktiviert. Die Freischaltung erfolgt nach Beauftragung durch den Vertragspartner im Zuge der Erstkonfiguration bzw. späterer Konfigurationsänderung.

1.4.2 Konfiguration und Spezifikation Naked-Anbindung

Die Zusatzoption wird vorbehaltlich technischer und betrieblicher Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis der jeweiligen Anschlusstechnologie realisiert. Durch die Buchung dieser Option kann ein eigenes Kundenequipment (z.B.: Router, Firewall, …) durch den Vertragspartner auf eigene Gefahr bzw. Kosten betrieben werden. Das bereitgestellte „Citynet“ Modem/Equipment kann vollständig durch das kundeneigene Equipment ersetzt werden -> ausgenommen bei paralleler Nutzung von Zusatzprodukte wie zum Beispiel: Telefonie oder TV welche über die idente Anschlussleitung durch „Citynet“ bereitgestellt werden. In diesem Fall wird lediglich der Internetdienst per „Bridge-Modus“ freigeschaltet. Das Modem muss deshalb auch direkt am Anschlussnetz laut „Regelfall“ angebunden sein. Die Authentifizierung und Adressvergabe des Internetdienstes erfolgt aber ausschließlich am kundeneigenen Equipment (Router, Firewall).

Bridge-Modus (Zusatzprodukte: Telefonie, TV):
Am Breitbandmodem wird eine LAN-Schnittstelle in Form von 1000BaseT für den Internetdienst konfiguriert (z.B.: LAN1). Die notwendigen PPPoE-Zugangsdaten bzw. Einstellungen im Hinblick auf die DHCP-Option 82 werden dem Vertragspartner im Zuge der Erstkonfiguration in Form von Zugangsdaten übermittelt. Die Adressvergabe erfolgt mittels einer öffentlichen dynamischen IPv4-Adresse bzw. Optional zusätzlich mit einer dynamischen öffentlichen IPv6-Adresse sowie einen IPv6-Kundennetzwerk. Bei Internetprofilbandbreiten größer als 1000 Mbit/s wird kostenpflichtig und auf Anfrage eine individuelle elektrische oder optische Schnittstellenspezifikation mit dem Vertragspartner vereinbart – sofern technisch am Standort des Vertragspartners verfügbar.

Physikalische Anbindung an das Glasfaser-Anschlussnetz der A1 (keine Zusatzprodukte):
Aufgrund der Nutzung eines Vorleistungsdienstes der A1 Telekom Austria AG kann diese Variante nicht zur Verfügung gestellt werden. Durch die laufenden externen Softwareupdates sowie auch div. Änderungen der Hardwarelandschaft kann keine gesicherte Verbindung mit einem kundeneigenen Equipment durch „Citynet“ bereitgestellt werden.

Weitere erforderliche Spezifikationen für den Einsatz des eigenen Kundenequipments teilt „Citynet“ auf Anfrage mit.

Weiters behält sich „Citynet“ vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/ Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es hierbei zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters).

Technischen Support bietet „Citynet“ nur für die Router-Modelle an, die sie selbst an den Vertragspartner in Form der Standardkonfiguration (Regelfall) ausgibt.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich „Citynet“ das Recht vor, Vertragspartner, die durch ihr eingesetztes Equipment bzw. Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes bzw. das Anschlussnetz von „Citynet“ stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens bzw. Konfigurationsanpassung bzw. Rück- und/oder Abbau aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen – temporäre Filterlisten, Deaktivierung der Anschlussleitung am nächstgelegenen POP bzw. NVT.

Wichtiger Hinweis, sämtliche durch den Vertragspartner genutzte bzw. angeschlossene Geräte müssen den geltenden Rechtsvorschriften und den gültigen Normen sowie den jeweiligen Schnittstellenspezifikationen bzw. Parametern entsprechen.

1.5 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.

1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter

Dem Vertragspartner 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.

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 *Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.*

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

1.5.2 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.

1.5.3 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.

1.5.4 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 Kunden 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

1.5.5 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 Störungs-übernahme 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. Die Ermittlung der Reaktionszeit wird dem Punkt 1.5.7 erläutert.

1.5.6 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 Verzögerungs-zeiten bei der Entstörung, die nicht durch „Citynet“ verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung. 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:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode – Ausfallzeit x 100}}{\text{Messperiode}}$$

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 Festnetz-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 Dienstequalität 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 unserer des Vertragspartners noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte:

Der Vertragspartner kann unterschiedliche Internetprodukte mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten wählen. Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der gewünschten Anschlussadresse und werden dem Vertragspartner schriftlich bzw. mündlich mitgeteilt.

Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Profil	Min. Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit
Home Fiber 80	81.290/15.360 kbit/s	28.451/3.840 kbit/s	56.903/10.752 kbit/s
Home Fiber 150	153.600/20.480 kbit/s	53.760/7.168 kbit/s	107.520/14.336 kbit/s
Home Fiber 300	307.200/30.720 kbit/s	107.520/10.752 kbit/s	215.040/21.504 kbit/s
Home Fiber 500	512.000/71.680 kbit/s	179.200/25.088 kbit/s	358.400/50.176 kbit/s
Home Fiber 1000	1.024.000/102.400 kbit/s	358.400/35.840 kbit/s	716.800/71.680 kbit/s
Home Fiber 2500	2.560.000/256.000 kbit/s	896.000/89.600 kbit/s	1.792.000/179.200 kbit/s
Home Fiber 5000	5.120.000/512.000 kbit/s	1.792.000/179.200 kbit/s	3.584.000/358.400 kbit/s
Home Fiber 10000	10.240.000/1.024.000 kbit/s	3.584.000/358.400 kbit/s	7.168.000/716.800 kbit/s

Tabelle 7 – Übersicht Bandbreiten (min./95%/max)

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist sowie die maximale Bandbreite der Profil-Bandbreite entspricht und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

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. Der gewählte Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. ☺ = Dienst funktioniert vorrausichtlich ☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend		
Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen	Anmerkungen
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	☺	
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	☺	
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	☺	
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☺	
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	☺	
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	☺	
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	☺	

Tabelle 8 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

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.

Welchen Einfluss hat der TV-Dienst der durch „Citynet“ bereitgestellt wird auf die Internetgeschwindigkeit?
Grundsätzlich wird dem Vertragspartner, sofern technisch möglich, für den TV-Dienst zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung.
Wenn der Vertragspartner einen SD-Sender (Standard Definition) sieht, verbraucht er bis zu 7 Mbit/s Downstream, im Falle eines HD-Senders (High Definition), verbraucht dieser bis zu 20 Mbit/s Downstream.
Je nachdem, wieviel Bandbreite der Vertragspartner zur Verfügung hat, kann das Anschauen z.B.: in HD bereits die Bandbreite (Downstream) vollständig aufbrauchen und die Internetanbindung dadurch verlangsamen.
Empfehlung: Damit der Vertragspartner die maximale Internet-Geschwindigkeit nutzen kann, empfiehlt „Citynet“ die Abschaltung der Set-Top-Box.

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 findet 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 Fiber 80	€/Mon.	25,90
Home Fiber 100	€/Mon.	29,90
Home Fiber 300	€/Mon.	40,90
Home Fiber 500	€/Mon.	45,90
Home Fiber 1000	€/Mon.	76,90
Home Fiber 2500	€/Mon.	149,90
Home Fiber 5000	€/Mon.	249,90
Home Fiber 10000	€/Mon.	459,90

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.

2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	monatlich
Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen		
WLAN-Funktion	€/Mon.	0,00
Naked-Anbindung	€/Mon.	0,00

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 Anschlussleitung (Glasfaser)	€/Akt.	49,00
Einmaliges Herstellungsentgelt Glasfaseranbindung („Citynet“ oder „Partnerunternehmen“)	€/Herst.	Auf Anfrage
Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Auf Anfrage

Tabelle 11 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

2.4 Einmalige Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Einmalige Entgelte Zusatzoptionen		
Nachträgliche Konfigurationsanpassung Breitbandmodem auf Kundenwunsch (*)	€/Fall	5,00
Einrichtung, Bereitstellung und Konfiguration Naked-Anbindung bei Ersteinrichtung	€/Fall	0,00
Nachträgliche Einrichtung und Aktivierung Naked-Anbindung	€/Fall	49,00

Tabelle 12 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen

(*) Zum Beispiel Änderung WLAN-Einstellungen, Einrichtung spezieller IP-Konfigurationen. Im Regelfall können durch den Vertragspartner selbstständig mittels standardisierten Benutzer Änderungen der Konfiguration via Web-Oberfläche jederzeit unabhängig von „Citynet“ abgeändert werden.

2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Sonstige einmaligen Entgelte		
Hardware-Tausch (z.B.: Modem) auf Kundenwunsch	€/Fall	49,00
Stundensatz Techniker	€/Std	96,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	25,00
Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (**)	€/Fall	0,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	49,00
Dienstsperr- bzw. Reaktivierungsentgelt	€/Fall	30,00
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 bzw. 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 Vertragspartners 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.

2.6 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindexes (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 betraglichen 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 anfragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Internetzugangsprodukte 5
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter 11
Tabelle 3 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Support- und Störungshotline.....12
Tabelle 4 – Übersicht Wartungsinformationsseite 12
Tabelle 5 – Übersicht Verfügbarkeit Servicetechniker.....13
Tabelle 6 – Übersicht Service Level Agreement.....13
Tabelle 7 – Übersicht Bandbreiten (min./95%/max) 15
Tabelle 8 – Übersicht Auswirkungen Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen 16
Tabelle 9 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte 18
Tabelle 10 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen 18
Tabelle 11 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte.....18
Tabelle 12 – Übersicht einmalige Entgelte Zusatzoptionen.....19
Tabelle 13 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte.....19