



## Leistungsbeschreibung für den Netz-Service (LB Netz-Service)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Mai 2014. Die am 2. Mai 2011 veröffentlichte LB Netz-Service werden ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.

Die A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Netz-Service von Fernsprech- und ISDN Anschlüssen nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 für die Inanspruchnahme der Telefondienste und damit im Zusammenhang stehende Leistungen (AGB Telefon) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für diesen Dienst maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

### **Allgemeines**

Der Dienst Netz-Service kann nur von Kunden im Sinne der AGB Telefon in Anspruch genommen werden.

Wird die gemäß dieser Leistungsbeschreibung von A1 zu erbringende Leistung durch den Kunden oder Dritte erbracht, so haftet A1 nicht für allfällig dadurch entstandene Schäden. Entsteht durch die vertragswidrige Leistungserbringung durch den Kunden oder Dritte der A1 an ihren Einrichtungen oder einem Dritten ein Schaden, so ist der A1 oder dem Dritten der entstandene Schaden zu ersetzen und die A1 klaglos zu stellen.

Ist die Störungsursache oder der aufgetretene Schaden durch nicht produktgemäßen oder nicht zweckentsprechenden Gebrauch der Telekommunikationseinrichtungen vom Kunden zu vertreten, so sind A1 die von ihr erbrachten Leistungen sowie die ihr erwachsenen Aufwendungen vom Kunden zu ersetzen.

A1 ist berechtigt, während der Arbeiten den Anschluss außer Betrieb zu nehmen.

Wird der Vertrag über den Dienst Netz-Service (Netz-Servicevertrag) spätestens mit betriebsfähiger Bereitstellung des Fernsprech- oder ISDN-Anschlusses abgeschlossen, so beginnt A1 mit der Erbringung ihrer Leistung mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses. Wird der Vertrag erst nach betriebsfähiger Bereitstellung des Fernsprech- oder ISDN-Anschlusses abgeschlossen, so wird A1 ihre Leistung ab Vertragsabschluss erbringen.

Die Mindestvertragsdauer, ausgenommen das Servicepaket Standard, beträgt 12 Monate. Während der Mindestvertragsdauer ist der Wechsel in einen höherwertigeren Service zulässig, wobei mit dem Tag des Wechsels in den höherwertigen Service die Mindestvertragsdauer neu beginnt. Der Wechsel in einen niederwertigen Service ist nur nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich.



Die Änderung und Kündigung des Netz-Servicevertrages erfolgt innerhalb von längstens 6 Werktagen (ausgenommen Samstage, 24. Dezember und 31. Dezember) nach Einlangen der vollständigen Erklärung des Kunden. Eine rückwirkende Änderung oder Kündigung ist ausgeschlossen.

Übernimmt ein Dritter den Fernsprech- oder ISDN-Anschluss, so kann der Dritte anstelle des bisherigen Kunden in den bestehenden Vertrag eintreten. Tritt der Dritte in den Vertrag nicht ein, so gilt der mit dem bisherigen Kunden vereinbarte Vertrag mit Übernahme des Fernsprech- oder ISDN-Anschlusses als beendet. Wird das Vertragsverhältnis bezüglich des Fernsprech- oder ISDN-Anschlusses beendet, so gilt der Vertrag ebenfalls als beendet.

## **1. Netz-Service**

### **1.1. Leistungsumfang**

Der Netz-Service umfasst die Entgegennahme der Anzeige der Störung, die Prüfung, die Entstörung und die Wartung von Telekommunikationseinrichtungen der A1 bis zum Netzabschlusspunkt sowie die abschließende unverzügliche Bestätigung der Beendigung der Störungsbehebung und der wiederhergestellten Betriebsbereitschaft der Telekommunikationseinrichtungen.

### **1.2. Entgegennahme der Anzeige der Störung**

A1 nimmt die Anzeige der Störung unter der Service-Nummer 0800 664 100 bzw. 11120 täglich in der Zeit von 00.00 bis 24.00 Uhr entgegen.

## **2. Servicepakete**

Die im Folgenden beschriebenen Servicepakete sind grundsätzlich zeitlich unbefristete Serviceverträge, die alle angezeigten Störungen im Vertragszeitraum umfassen. Eine Inanspruchnahme der Servicepakete Top, Business oder Komfort ist bei einem Fernsprechanschluss GSM nicht möglich.

### **2.2.1. Servicepaket Top**

A1 wird, sofern mit dem Kunden im Störfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, mit der Behebung der Störung am Anschluss innerhalb von zwei Stunden beginnen und die Störung innerhalb von sechs Stunden beseitigen. Zur Ermöglichung des Zutritts zum Anschluss hat der Kunde eine einstündige Frist mit A1 zu vereinbaren. Auf Verlangen des Kunden wird die Aktivierung einer Rufumleitung entgeltfrei durchgeführt. Für die Deaktivierung der Rufumleitung durch das Beratungsteam der A1 wird je nach Anschlussart das Entgelt gemäß EB OES-TelefonServices oder EB ISDN-TelefonServices verrechnet. Die Deaktivierung der Rufumleitung, die durch den Kunden selbst erfolgt, ist entgeltfrei. A1 wird den Kunden über den Fortschritt der Störungsbehebung (Änderung des Fehlerstatus) informieren.

Die Entstörungszeit für das Servicepaket Top ist täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr.



### **2.2.2. Servicepaket Business**

A1 wird, sofern mit dem Kunden im Störfungsfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, mit der Behebung der Störung am Anschluss innerhalb der Entstörungszeit binnen zwei Stunden beginnen und die Störung innerhalb der Entstörungszeit binnen 8 Stunden beseitigen. Zur Ermöglichung des Zutritts zum Anschluss hat der Kunde eine einstündige Frist innerhalb der Entstörungszeit mit A1 zu vereinbaren. Auf Verlangen des Kunden wird die Aktivierung einer Rufumleitung entgeltfrei durchgeführt. Für die Deaktivierung der Rufumleitung durch das Beratungsteam der A1 wird je nach Anschlussart das Entgelt gemäß EB OES-Telefonservices oder EB ISDN-Telefonservices verrechnet. Die Deaktivierung der Rufumleitung, die durch den Kunden selbst erfolgt, ist entgeltfrei. Die Entstörungszeit für das Servicepaket Business ist an Werktagen von 07.00 bis 19.00 Uhr.

### **2.2.3. Servicepaket Komfort**

A1 wird, sofern mit dem Kunden im Störfungsfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, mit der Behebung der Störung am Anschluss innerhalb der Entstörungszeit spätestens am nächsten Werktag beginnen und die Störung innerhalb der Entstörungszeit spätestens an dem der Störungsmeldung folgenden Werktag beseitigen. Zur Ermöglichung des Zutritts zum Anschluss hat der Kunde eine zweistündige Frist innerhalb der Entstörungszeit mit A1 zu vereinbaren. Auf Verlangen des Kunden wird die Aktivierung einer Rufumleitung entgeltfrei durchgeführt. Für die Deaktivierung der Rufumleitung durch das Beratungsteam der A1 wird je nach Anschlussart das Entgelt gemäß EB OES-Telefonservices oder EB ISDN-Telefonservices verrechnet. Die Deaktivierung der Rufumleitung, die durch den Kunden selbst erfolgt, ist entgeltfrei. Die Entstörungszeit für das Servicepaket Komfort ist an Werktagen von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr und am Samstag, wenn Werktag, von 07.00 bis 12.00 Uhr.

### **2.2.4. Servicepaket Standard**

A1 wird mit der Behebung der Störung am Anschluss innerhalb der Entstörungszeit beginnen und die Störung innerhalb der Entstörungszeit spätestens an dem der Störungsmeldung zweitfolgenden Werktag (ausgenommen an Samstagen), sofern mit dem Kunden im Störfungsfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, beseitigen. Zur Ermöglichung des Zutritts zum Anschluss hat der Kunde eine vierstündige Frist innerhalb der Entstörungszeit mit A1 zu vereinbaren. Auf Verlangen des Kunden wird die Aktivierung einer Rufumleitung entgeltfrei durchgeführt. Für die Deaktivierung der Rufumleitung durch das Beratungsteam der A1 wird je nach Anschlussart das Entgelt gemäß EB OES-Telefonservices oder EB ISDN-Telefonservices verrechnet. Die Deaktivierung der Rufumleitung, die durch den Kunden selbst erfolgt, ist entgeltfrei. Die Entstörungszeit für das Servicepaket Standard ist an Werktagen (ausgenommen an Samstagen) von 08.00 bis 17.00 Uhr.

## **3. Automatische Anrufumleitung bei Störung**

### **3.1 Leistungsumfang**



Dieser Dienst kann nur zu den Servicepaketen Top, Business oder Komfort gewählt werden.

Bei bestimmten Störungen, die das System erkennt („erkannte Störungen“), wird automatisch eine Rufumleitung zu einem vom Kunden vorher gewählten und A1 bekannt gegebenen Alternativanrufziel eingerichtet und bleibt solange aufrecht, bis die Störung behoben ist.

Das Produkt wird in zwei Varianten angeboten:

- Anrufumleitung bei Störung ohne Nebenstelle
- Anrufumleitung bei Störung mit Nebenstelle (die vom Anrufer gewählte Durchwahl wird an das vom Kunden gewählte Alternativanrufziel übergeben).

Die Anzeige der Störung erfolgt unabhängig von der automatischen Einrichtung der Anrufumleitung gemäß Punkt 1.2. dieser LB. Die Fristen der Störungsbehebung beginnen erst ab Anzeige der Störung und nicht mit der automatischen Einrichtung der Anrufumleitung zu laufen.

HINWEIS: Es ist möglich, dass die Anrufumleitung bei Störung früher bemerkt wird als die Störung selbst. In diesem Fall bitte ebenfalls eine Anzeige der Störung gemäß Punkt 1.2. dieser LB an A1 absetzen.

Die Anrufumleitung bei Störung wird automatisch beendet, wenn der Fehler, der die Anrufumleitung ausgelöst hat, behoben ist.

### **3.2. „Erkannte Störungen“**

Die automatische Anrufumleitung bei Störung kann nur bei bestimmten Störungen, die das System erkennt („erkannte Störungen“), eingerichtet werden. Dazu zählt z.B. ein Kurzschluss der Leitung zur Erde.

Bei Störungen, die das System nicht erkennt, kann der Kunde bei oder nach Anzeige der Störung eine Rufumleitung einrichten lassen. Diese Anrufumleitung wird gemäß dem jeweils gewählten Servicepaket in Rechnung gestellt.