



## Leistungsbeschreibung für A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 (LB A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 22. September 2020.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von § 1 Konsumentenschutzgesetz idgF.

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 kann nur an Kundenstandorten in bestimmten Gemeinden, abrufbar unter [www.A1.net/oan-business/sla](http://www.A1.net/oan-business/sla) bezogen und nur am jeweiligen Kundenstandort genutzt werden.

A1 Telekom Austria (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und bei Inanspruchnahme von Internetzugängen und zugehörigen Diensten nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access von A1 in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

### Allgemeines

A1 ermöglicht die Inanspruchnahme der Internetdienstleistung A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 auf dem von

- FiberEins TK GmbH (FiberEins), Gartengasse 14, 1050 Wien, FN 491011a

in den unter [www.A1.net/oan-business/sla](http://www.A1.net/oan-business/sla) genannten Gemeinden betriebenen OAN (Open Access Network) Breitbandnetz dann und solange wie ein OAN-Anschluss am Kundenstandort, ein Vertrag zwischen A1 und dem Kunden über die Erbringung der Internetdienstleistung A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 und der Rahmenvertrag zwischen A1 und FiberEins betreffend die Zurverfügungstellung des OAN-Breitbandnetzes durch FiberEins besteht.

Die Installation des A1 OAN Produktes kann erst nach Vorliegen der technischen Voraussetzungen und nach der Herstellung des physikalischen Glasfaseranschlusses erfolgen.

Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer verlängert sich die Vertragsbindung bei A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Im Falle einer – aus nicht von der A1 zu vertretenden Gründen – erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß § 39 AGB Business Access) zu bezahlen.



## 1. Grundleistung A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250

Im Rahmen von A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 stellt die A1 eine Anbindung an das Internet zur Verfügung. A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 ermöglicht den gleichzeitigen Internetzugang von mehreren Nutzern auf der Anschlussleitung. Die gleichzeitigen Nutzer teilen sich die Bandbreite. Übergabeschnittstelle ist ein Ethernet-Interface auf einem Standardrouter.

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 beinhaltet einen unlimitierten, auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet. Für den Zugang zum weltweiten Internet steht eine Datenübertragungskapazität (auf Basis eines Best-Effort Prinzips) **zwischen mindestens 150 Mbit/s (downstream/upstream) als Untergrenze und maximal bis zu 250 Mbit/s (downstream/upstream)** auf der Anschlussleitung zur Verfügung. Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den übertragungstechnischen Gegebenheiten vor Ort.

Bei A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 handelt es sich um eine IP-basierende Datenkommunikationslösung. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die A1 einen Remote-Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) der A1 Zugang haben.

### 1.1 Standardmäßig inkludierte Business Features

- Second Level Domain
- A1 Webspaces Business
- Mailadressen am A1 Business Mailserver
- Standardrouter inkl. Konfigurationsmöglichkeiten
- Fixe IP-Adresse
- Business Hotline
- SLA (Service Level Agreement)

#### 1.1.1 Domain

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 beinhaltet standardmäßig eine Second Level Domain. Der Kunde kann entsprechend der Verfügbarkeit der Domain zwischen folgenden Endungen wählen:

.at	.co.at	.or.at	.com	.net
.org	.biz	.info	.eu	

In diesem Zusammenhang werden folgende Leistungen erbracht:

- Registrierung einer Domain
- Administrierung einer Domain
- Verwaltung aller Einträge am Nameserver der A1
- Übernahme einer Domain von einem anderen ISP
- Technischer Ansprechpartner
- Billing Kontakt

Der Kunde wird als Besitzer des Domainnamens und der angegebene administrative Ansprechpartner als Administrator (Admin-C) gemeldet.



### 1.1.2 Webspaces

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 beinhaltet 1 GB Linux Webspaces oder wahlweise 1 GB Windows Webspaces (gemäß LB Business E-Mail und Business Webspaces).

### 1.1.3 Mailadressen am A1 Business Mailserver

A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 beinhaltet 20 E-Mailboxen (gemäß LB A1 E-Mail Business und Webspaces Business).

### 1.1.4 Standardrouter

Bei A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 ist standardmäßig die zur Verfügungsstellung eines Routers inkl. dessen Installation und Wartung beinhaltet. Der Router bleibt im Eigentum der A1 und wird dem Kunden mit einer individuellen Konfiguration als Bestandteil der vereinbarten Dienstleistungen auf die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Die individuelle Konfiguration wird auf dem mitgelieferten USB-Stick gesichert. Der USB-Stick darf vom Router keinesfalls eigenmächtig entfernt werden. Der Router muß an jenem Standort verbleiben, für welchen er aufgrund der Bestellung des Produktes installiert wurde. Zugangsdaten werden dem Kunden nicht mitgeteilt, die Authentifizierung erfolgt automatisch durch den Router.

Dem Kunden wird standardmäßig eine **fixe IP-Adresse** zugewiesen.

Der Kunde hat die Wahlmöglichkeit zwischen den Konfigurationen Basic Secure, Routing bzw. Advanced Secure:

#### **Basic Secure:**

Mit der Funktion dynamisches PAT (Port Address Translation) auf dem Router werden die privaten IP-Adressen des LAN bei aktivem Verbindungsaufbau auf eine fixe offizielle IP-Adresse gemapped. Damit ist sichergestellt, dass die PC's des Kunden nicht aus dem Internet erreicht werden können (Zugriffsschutz aus dem Internet), da sie aus dem Internet nicht adressierbar sind.

Einschränkung: Es können keine Server die aus dem Internet erreichbar sein sollen (Web, Mail,...) im LAN betrieben werden. Durch PAT (Port Address Translation) kann es bei TCP/UDP Protokollen zu Beeinträchtigungen bzw. nicht Verwendbarkeit dieser Anwendungen kommen.

#### **Routing (optional wählbar):**

Bei Routing besteht für den Kunden die Möglichkeit direkt auf die einzelnen Server aus dem Internet zugreifen zu können. Der beim Kunden installierte Router bekommt LAN-seitig in der Regel ein 4er Subnet offizieller fixer IP-Adressen zugewiesen. Von diesem Subnet wird eine IP-Adresse für das LAN-Interface am Router verwendet und eine IP-Adresse kann der Kunde beliebig verwenden z.B. für eine Firewall, einen Proxyserver oder seinen Mailserver.

#### **Advanced Secure (optional wählbar):**

Es wird Advanced Secure am Standardrouter konfiguriert. Eine Firewall soll dem Kunden vor Angriffen aus dem Internet einen erhöhten Schutz bieten. Der Kunde hat Zugang ins Internet (kann entsprechend beschränkt werden), in der entgegengesetzten Richtung (aus dem Internet) ist der Zugriff auf das lokale Netzwerk gesperrt. Es besteht die Möglichkeit, auf Kundenwunsch Ports kostenlos durch das A1 Service Team zu öffnen, über welche dann auch aus dem Internet auf entsprechende Server zugegriffen werden kann. Um einen raschen Support im Fehlerfall oder bei Änderungswünschen der Konfiguration durch den



Kunden gewährleisten zu können, richtet sich die A1 einen gesicherten Zugang ein, über den nur definierte Rechner (Support-Team) von A1 Zugang haben.

#### Advanced Secure (IOS-Softwarefirewalling)

Advanced Secure stellt eine kostengünstige Lösung besonders im SOHO und SME Bereich dar. Hier kann die Lösung auf dem Router betrieben werden und es ist keine eigene Hardware dafür nötig. Im Feature Advanced Secure ist das entsprechend erforderliche Endgerät (Router) inkl. Software inkludiert. Bei Advanced Secure (keine DMZ möglich) besteht die Sicherheit durch das „NAT-en“ (Network Address Translation) und „PAT-en“ (Port Address Translation) der Firewall. Die lokalen Workstations sind nicht aus dem Internet erreichbar (private IP-Adressen), können aber mittels PAT auf das Internet zugreifen. Einzelne Server (z.B.: Mail oder Web) erhalten ebenfalls eine private IP Adresse die für die Erreichbarkeit aus dem Internet aber auf eine offizielle IP-Adresse gemapped wird. Damit sind die Workstations vor Zugriffen aus dem Internet geschützt und der Betrieb von kundeneigenen Servern möglich.

#### Wireless LAN

Der Standardrouter bei A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 beinhaltet eine WLAN-Funktionalität. WLAN (= **W**ireless **L**okal **A**rea **N**etwork) ist ein lokales Netz, welches ohne Kabelverbindung zwischen Router und Endgerät(e) arbeitet. Die Funkreichweite, die Übertragungsgeschwindigkeit bzw. die Datenübertragungskapazität zwischen Router und Endgerät(e) ist von der Entfernung, von der Standortwahl, von den baulichen Gegebenheiten, von anderen Störfaktoren (z.B. Funkschatten) und sonstigen Umständen und Einflüssen abhängig. Feldtests mit dem Wireless-Equipment ergaben Reichweiten von bis zu 30 Metern; aufgrund der starken Umfeldabhängigkeit bei Funkübertragungen kann allerdings kein Richtwert angegeben werden. Etwaige Funktionsstörungen (z.B. Funkaussetzer) sind bei der Anbindung über ein WLAN demnach nicht vermeidbar.

**Hinweis:** Aufgrund der nicht vermeidbaren Funkaussetzer (Verbindungsabbrüchen) können vermehrte Kosten insbesondere beim Abruf bzw. bei der Abfrage entgeltpflichtiger WebSites oder Internetdienste entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet und die Übermittlung von Daten, insbesondere über eine WLAN Verbindung - trotz angebotener Verschlüsselung (standardmässig WPA-PSK [= **W**i-Fi **P**rotected **A**ccess - **P**re **S**hared **K**ey] auf Kundenwunsch auch WEP [= **W**ired **E**quivalent **P**rivacy] möglich) - mit etwaigen Gefahren und Sicherheitsrisiken verbunden ist. Für unberechtigte Zugriffe auf Informationen, die über WLAN übertragen werden, kann - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der A1 - keine Haftung übernommen werden.

#### 1.1.5 Business Support Hotline

Der Kunde hat die Möglichkeit über eine eigene für Business Kunden kostenlose Supporthotline Beeinträchtigung des von der A1 im Rahmen des Produktes A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 zur Verfügung gestellten Dienste, zu melden.

Servicezeiten Business:  
Störungsannahme täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr

Technische Hotline: 0800 664 840  
Hotline für allgemeine Fragen: 0800 664 800



### 1.1.6 SLA (Service Level Agreement)

Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden gleichgültig, ob sie der Kunde im Bereich der Internet- oder Telefoniedienstleistung oder im Bereich des OAN Netzes (bis zum Hausabschlusspunkt) vermutet, bei A1 zu melden. Nach Zuordnung der Störung zum jeweiligen Leistungserbringer ist dieser für die Behebung zuständig. Der Kunde hat dem jeweiligen Leistungserbringer die Entstörung umgehend zu ermöglichen wobei auf Verlangen des Leistungserbringers diesem der Zutritt zu den von ihm jeweils zur Verfügung gestellten Einrichtungen ermöglicht werden muss.

Liegt die Störung nachweislich im Verantwortungsbereich von A1 wird diese nach Erhalt der Störungsmeldung mit der Behebung der Störung entsprechend dem nachfolgenden Service Level Agreement beginnen:

Folgende Qualitätsstandards werden garantiert:

Die A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Einwahl, Authentifizierung und Routing von 98,5% pro Vierteljahr (Quartal) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr.

Der Internetzugang ist für den Kunden grundsätzlich entsprechend dem o.a. Prozentwert verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der für den Zugang zum Internet oder zu Diensten des Bereitstellers bzw. der Abwicklung des Dienstes in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen. Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit der angeschlossenen bzw. über den Bereitsteller zugänglichen Datenbanken oder Dienste von Anbietern richtet sich nach den von den Betreibern bzw. Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten. Die Inanspruchnahme solcher Datenbanken oder Dienste kann den Abschluss einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfordern.

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Beginnt oder endet das Vertragsverhältnis innerhalb eines Quartals so erfolgt eine entsprechend anteilige Berechnung. Wird auf Kundenwunsch eine Änderung (Bestellung/Beendigung Backup als Add On) durchgeführt, beginnt der Beobachtungszeitraum neu zu laufen. Eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist nicht zulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch den Kunden verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von A1 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von A1 zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurden.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt durch die im Punkt 1.5 angegebene Business Support Hotline der A1 täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr.



## Verfügbarkeit der A1 Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12. und 31.12.): Mo-Sa 7:00-19:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des A1 Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Service-Level	Zeitraum	Dauer
Business	Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
	Störungsdauer	max. 8 Stunden
		∅ 4 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von der A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

### Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch die A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung. Störungen die im Netzbereich des OAN Anbieters auftreten unterbrechen die angeführte Störungsdauer von A1. Die Regelungen des OAN Anbieters für dessen Entstörung sind unter [www.A1.net/oan-business/sla](http://www.A1.net/oan-business/sla) abrufbar.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an die A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die A1 geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die A1 erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen A1 aus diesem Grund geltend gemacht werden.

Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:

$$\text{Serviceverfügbarkeit} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum in h}^1 - \sum \text{rel. Störungsdauer im Beobachtungszeitraum in h}^2)}{\text{Beobachtungszeitraum in h}} * 100$$

<sup>1</sup> ... Beobachtungszeitraum entspricht 3 Monate (1 Quartal): Beispiel Jänner – März =

(31 Tage im Jänner + 28 Tage im Februar + 31 Tage im März) \* 24 = 2160 Stunden

<sup>2</sup> ... Störungsdauer im Beobachtungszeitraum für die Serviceverfügbarkeit =  $\sum$  aller gemeldeten Störungen im definierten Beobachtungszeitraum lt. Ticketingsystem - Störungen die auf die Ursache zurückzuführen sind, die von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen sind)

Die Verfügbarkeit wird auf 2 Komma stellen genau dargestellt und kaufmännisch gerundet.



# Anhang 1: Informationen über Festnetz- Internetzugangsdienst A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250

Folgende Informationen werden gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet erteilt. Die Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil unserer A1 Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB zu unseren Produkten.

## 1. Die Qualität der Dienstkategorien

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](https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p)), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstkategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, 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.

### 1.1. Hat dies Auswirkungen auf den Datenschutz?

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

## 2. Welche Geschwindigkeiten gelten für A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250?

Bei unseren OAN Internetprodukten haben Sie die Möglichkeit, unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (down-/upstream) stehen für A1 Business Internet OAN OÖ F1 250/250 zur Verfügung:

Produkt	Profil	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
A1 Business Internet OAN OÖ 250/250	250/250 Mbit/s	150/150 Mbit/s	200/200 Mbit/s	250/250 Mbit/s

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist 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.

Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird. Ihr Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich

Bei Unterschreiten der angeführten Bandbreite funktioniert der Dienst nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.

Dienst (notwendige Bandbreite (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen
Internet surfen	ab ca. 2 Mbit/s 😊
Videostreaming SD	ab ca. 2 Mbit/s 😊
Videostreaming HD	ab ca. 5 Mbit/s 😊
Videostreaming 4k	ab ca. 20 Mbit/s 😊
Voice over IP	ab ca. 0,1 Mbit/s 😊
Online-Spiele	ab ca. 5 Mbit/s 😊
Music Streaming	ab ca. 0,32 Mbit/s 😊

### 3. Was gilt, wenn wir diese Erwartungen nicht erfüllen können?

#### 3.1. Rechtsbehelfe

Bei erheblicher regelmäßiger Unterschreitung der angeführten Internetgeschwindigkeiten, können Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zustehen. Wir sind dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme ihrer Internetverbindung zu finden und diese zu beheben. Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), können auch weitere Rechtsbehelfe zur Anwendung kommen.

#### 3.2. 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](http://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 Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.