

INFORMATIONEN ÜBER FESTNETZ- INTERNETZUGANGSDIENSTE

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 Net4You Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 27. Februar 2017 zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGBs zu unseren Produkten.

1. Die Qualität unserer Dienstkategorien

Wir bzw. unsere Partner sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch. 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 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 unsere Internetprodukte?

Bei unseren Festnetzinternetprodukten haben Sie die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Im Festnetz kommt es dabei auf die verfügbaren Bandbreiten vor Ort an.

Folgende Geschwindigkeiten (downstream/upstream) stehen für unsere Kunden zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Profil-Bandbreite entspricht der beworbenen Geschwindigkeit	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit
Breitband Internet	14336/1024 kbit/s	256/64 kbit/s	2048/256 kbit/s	14336/1024 kbit/s
	20480/5120 kbits	14336/1024 kbit/s	14336/1024 kbit/s	20480/5120 kbits
	33792/5120 kbit/s	20480/5120 kbit/s	20480/5120 kbit/s	33792/5120 kbit/s
	40960/10240 kbit/s	20480/5120 kbit/s	30720/5120 kbit/s	40960/10240 kbit/s
	56320/16896 kbit/s	33792/5120 kbit/s	40960/15360 kbit/s	56320/16896 kbit/s
	81920/15360 kbit/s	40960/10240 kbit/s	71680/14336 kbit/s	81920/15360 kbit/s
	112640/22528 kbit/s	56320/10240 kbit/s	81920/20480 kbit/s	112640/22528 kbit/s
	168960/33792 kbit/s	112640/15360 kbit/s	153600/30720 kbit/s	168960/33792 kbit/s
	337920/56320 kbit/s	168960/20480 kbit/s	197120/51200 kbit/s	337920/56320 kbit/s
	281/112 Mbit/s	200/100 Mbit/s	225/100 Mbit/s	281/112 Mbit/s
	563/112 Mbit/s	275/110 Mbit/s	450/225 Mbit/s	563/112 Mbit/s
	1126/281 Mbit/s	550/165 Mbit/s	900/225 Mbit/s	1126/281 Mbit/s
Glasfaser Villach	40/20 Mbit/s	20/10 Mbit/s	32/16 Mbit/s	40/20 Mbit/s
	100/50 Mbit/s	30/15 Mbit/s	80/40 Mbit/s	100/50 Mbit/s
	200/50 Mbit/s	60/15 Mbit/s	160/40 Mbit/s	200/50 Mbit/s
	300/100 Mbit/s	90/30 Mbit/s	240/80 Mbit/s	300/100 Mbit/s
Glasfaser4You Kelag/GNK	300/150 Mbit/s	60/30 Mbit/s	100/50 Mbit/s	300/100 Mbit/s
	300/200 Mbit/s	100/50 Mbit/s	200/100 Mbit/s	300/200 Mbit/s
	500/300 Mbit/s	150/80 Mbit/s	300/150 Mbit/s	500/300 Mbit/s
	750/400 Mbit/s	250/100 Mbit/s	400/200 Mbit/s	750/400 Mbit/s
	1000/600 Mbit/s	350/150 Mbit/s	500/250 Mbit/s	1000/600 Mbit/s
Glasfaser4You A1	281/112 Mbit/s	200/100 Mbit/s	225/100 Mbit/s	281/112 Mbit/s
	563/112 Mbit/s	275/110 Mbit/s	450/225 Mbit/s	563/112 Mbit/s
	1126/281 Mbit/s	550/165 Mbit/s	900/225 Mbit/s	1126/281 Mbit/s
Glasfaser4You öFIBER	150/50 Mbit/s	105/35 Mbit/s	135/45 Mbit/s	150/50 Mbit/s
	250/100 Mbit/s	175/70 Mbit/s	225/90 Mbit/s	250/100 Mbit/s
	500/200 Mbit/s	350/140 Mbit/s	450/180 Mbit/s	500/200 Mbit/s
	1000/300 Mbit/s	700/210 Mbit/s	900/270 Mbit/s	950/300 Mbit/s
Glasfaser4You Stadtwerke	300/150 Mbit/s	60/30 Mbit/s	100/50 Mbit/s	300/150 Mbit/s
	500/250 Mbit/s	150/80 Mbit/s	300/150 Mbit/s	500/250 Mbit/s
	1000/400 Mbit/s	350/150 Mbit/s	500/250 Mbit/s	1000/400 Mbit/s

Net4You informiert, 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.

Darüber hinaus stehen für Kunden auch symmetrische Bandbreitenprofile zur Verfügung. Bei diesen Bandbreitenprofilen entsprechen die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Geschwindigkeit der beworbenen Geschwindigkeit.

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 
Musik Streaming	ab ca. 0,32 Mbit/s 

3. Welchen Einfluss hat VoIP auf meine Internet-Geschwindigkeit?

Wenn Sie VoIP/IP-Sprachtelefonie von Net4You nutzen, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (downstream/upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

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

4.1. Rechtsbehelfe

Sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann stehen Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Wir sind dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme ihrer 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.

4.2. 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) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinie, 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 finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

Sie können uns jederzeit kontaktieren, wir werden immer bemüht sein das Netz und damit auch Ihr Internet-Erlebnis zu verbessern.