

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG DIALOG FIBER Business - AGF

## Ihr ultraschneller Highspeed-Internetzugang

Die DIALOG Fiber-Tarife sind in allen Ausbaugebieten der Alpen Glasfaser GmbH (AGF) verfügbar.

### DIALOG Fiber Business

| DER TARIF<br>IHRER WAHL (Mib/s)               | 400/100  | 750/250  | 1000/300 |
|-----------------------------------------------|----------|----------|----------|
| Mtl. Grundgebühr<br>SLA Business <sup>1</sup> | € 142,80 | € 190,80 | € 274,80 |

### Herstellung/Optionen

|                                 |          |                                |         |
|---------------------------------|----------|--------------------------------|---------|
| Hausanschluss <sup>2</sup> (1x) | € 299,00 | Statische IP-Adresse (mtl.)    | € 1,90  |
| Aktivierung (1x)                | € 69,00  | Statischer 4er IP Block (mtl.) | € 5,00  |
|                                 |          | Statischer 8er IP Block (mtl.) | € 10,00 |
|                                 |          | Dynamische IP-Adresse (mtl.)   | € 0,00  |

| Business Voice   | 1 Sprachkanal | 2 Sprachkanäle | 4 Sprachkanäle | weitere Sprachkanäle |
|------------------|---------------|----------------|----------------|----------------------|
| Mtl. Grundgebühr | € 4,68        | € 9,48         | € 13,08        | Auf Anfrage*         |

Preise gültig bei Neuanmeldung!

\* Der Kunde wird vor Vertragsabschluss gesondert auf die monatliche Grundgebühr hingewiesen.

1) SLA Business: Störungsannahme 24/7, Reaktionszeit: 60 Minuten, Entstörung innerhalb von 6 Stunden.

2) Die Kosten für den Hausanschluss fallen nur bei Neuherstellung an und entfallen bei Mehrparteienhäusern.

Alle Tarife beinhalten unlimitedes Datenvolumen.

Zur Nutzung des Dienstes ist ein DIALOG Modem erforderlich. Auswählbare Modems entnehmen Sie der Hardwarepreisliste.

Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Verfügbarkeit individuell geprüft werden muss. Individuelle Angebote werden auf Anfrage erstellt. Für diese Tarife gilt die Wertsicherung gemäß den AGB bzw. der jeweiligen Tarifliste als vereinbart. Tarifwechsel: € 29,-. Keine Leistungspauschale! Mindestvertragsdauer: 24 Monate. Die vertraglich vereinbarte Laufzeit beginnt, unabhängig von der Annahme des Serviceauftrages durch DIALOG, mit Herstellung des gewählten Produktes. Wenn nicht anders bestellt, wird die Internetleitung mit einer internen dynamischen IP-Adresse (Carrier Grade Nat) geliefert.

**Preise in Euro inkl. MwSt.**

## Leistungsbeschreibung

### Besondere Bestimmungen für DIALOG Fiber

der DIALOG telekom GmbH & Co KG  
Goethestraße 93, 4020 Linz

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. Allgemeine Bestimmungen</b>                                                               | <b>3</b>  |
| 1. Allgemeines                                                                                  | 3         |
| 2. Vertragslaufzeit                                                                             | 3         |
| 3. Freischaltung                                                                                | 3         |
| 4. Reservierung DIALOG Fiber                                                                    | 3         |
| 5. Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch DIALOG                                 | 3         |
| 6. Leistungen von DIALOG                                                                        | 4         |
| 7. Besondere Bestimmungen bei einem Festnetz Zusatzprodukt                                      | 4         |
| 8. Teilnehmerverzeichnis                                                                        | 5         |
| 9. Haftung - Gewährleistung                                                                     | 5         |
| 10. Haftungsausschluss DIALOG hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc. | 5         |
| 11. Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Endnutzers; Pflichten des Endnutzers            | 6         |
| 12. Schutz des Internetzugangs                                                                  | 6         |
| 13. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz                                               | 6         |
| 14. Pflicht des Endnutzers zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften                             | 6         |
| 15. Pflicht des Endnutzers zur Meldung von Störungen                                            | 6         |
| 16. Haftungsausschluss DIALOGs bei Verletzungen des Endnutzers durch Dritte                     | 6         |
| 17. Sonstige Gründe für Vertragsauflösung und Dienstunterbrechung; Sperre bzw. teilweise Sperre | 7         |
| 18. Entgeltanspruch und Schadenersatz bei vorzeitiger Auflösung bzw. Sperre                     | 7         |
| <b>II. Entgelte</b>                                                                             | <b>7</b>  |
| 1. Herstellung des Anschlusses                                                                  | 7         |
| 2. Besondere Schadenersatzregelung für DIALOG Fiber-Dienste                                     | 7         |
| <b>III. Tarifspezifische Entgelte</b>                                                           | <b>7</b>  |
| <b>IV. Störungsbehebung</b>                                                                     | <b>8</b>  |
| <b>V. Dienstqualität</b>                                                                        | <b>10</b> |
| <b>VI. Informationen zu Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen</b>                        | <b>15</b> |
| <b>VII. Netzbetreiber</b>                                                                       | <b>16</b> |

## **I. Allgemeine Bestimmungen**

### **1. Allgemeines**

Die Dialog Fiber-Tarife sind in allen Ausbaugebieten der unter Punkt VII angeführten Netzbetreibern verfügbar. Vor der Bestellung eines Dialog Tarifs muss ein Infrastrukturvertrag mit dem jeweiligen Netzbetreiber abgeschlossen werden.

Zusätzlich zu den AGB von DIALOG werden für diese Dienste nachfolgende besondere Bestimmungen festgelegt. Für alle hier nicht reglementierten Bereiche sind die Standard- AGB heranzuziehen.

Zusätzlich zu den AGB der DIALOG gelten für alle technischen und dienstspezifischen Belange die AGB der jeweiligen Leitungsinhaber bzw. Vertragspartner bzw. Netzbetreiber (Punkt VII). Dies gilt insbesondere auch für die Angaben zur Dienstqualität von den Vertragspartnern.

### **2. Vertragslaufzeit**

Soweit nicht anders vereinbart bzw. in diesen AGB nicht anders festgelegt, haben Verträge über Kommunikationsdienste eine Mindestlaufzeit von 12, 24, 36 oder 48 Monaten (bei Verbrauchern im Sinne des KSchG maximal 24 Monate) beginnend mit dem Zustandekommen des Vertrages. Nach Ablauf der Mindestbindefrist kann der Vertrag von Verbrauchern im Sinne des KSchG unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist schriftlich und tunlichst eingeschrieben gekündigt werden. Dasselbe gilt für Kleinst- und Kleinunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021, sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, sofern diese nicht ausdrücklich darauf verzichten. Zum Ablauf der Mindestvertragsdauer, wird die DIALOG telekom GmbH & Co KG den Endnutzer auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auf der Rechnung) über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informieren. Diese Information erfolgt zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, um den Vertrag zum Ende der Mindestvertragsdauer beenden zu können. Verträge von Unternehmen im Sinne des KSchG verlängern sich jeweils um ein Jahr, wenn diese nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertrages schriftlich und tunlichst eingeschrieben gekündigt werden. Für Kleinst- und Kleinunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt diese Bestimmung nur dann, wenn diese in Hinblick auf Vertragslaufzeit und Kündigung auf die Behandlung wie Verbraucher verzichtet haben.

### **3. Freischaltung**

Die Aktivierung des Dienstes durch DIALOG erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb einer Frist von 12 Wochen ab Annahme des Vertrags (vorausgesetzt es besteht ein Glasfaseranschluss des jeweiligen Netzbetreibers und alle erforderlichen Daten wurden an DIALOG übermittelt und der Vertrag wurde von DIALOG gemäß der AGB nicht abgelehnt, z.B. bei negativen Bonitätsauskünften).

### **4. Reservierung DIALOG Fiber**

Ungeachtet dessen sind für geplante Ausbaugebiete Reservierungen möglich. In diesen Fällen können längere Wartezeiten erforderlich werden. Eine maximale Reservierungsdauer von 12 Monaten darf nicht überschritten werden.

### **5. Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch DIALOG**

Geräte/Hardware, die während des Vertragsverhältnisses gemietet werden, gehen nicht ins Eigentum des Endnutzers über. Diese müssen nach Vertragsende retourniert werden. Geräte/Hardware, die gekauft wurden, bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von DIALOG. Geräte/Hardware, die im Übergabezeitpunkt fehlerhaft waren, oder durch DIALOG oder deren Erfüllungsgehilfen beschädigt wurden, werden auf Wunsch des Endnutzers kostenlos ausgetauscht. Diebstahl, Verlust, Beschädigung oder Zerstörung der Geräte/Hardware berechtigen nicht zur Beendigung des Vertragsverhältnisses. Der Endnutzer und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Sorgfalt zu verwenden. Bei einer Beschädigung wird der Endnutzer nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Wenn nach Vertragsende Dialog Geräte/Hardware nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen auf Kosten des Endnutzers zurückgesendet werden, wird der aktuell gültige Dialog Verkaufspreis in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.



## 6. Leistungen von DIALOG

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den (allfälligen) sich darauf beziehenden (bei Unternehmen schriftlichen) Vereinbarungen der Vertragsparteien. Bei Internetdienstleistungen ist insbesondere zu beachten, dass der Zugang, sofern nicht ausdrücklich und – außer bei Konsumenten – schriftlich anderes vereinbart wurde, nur eine Einzelplatznutzung durch den Endnutzer gestattet.

## 7. Besondere Bestimmungen bei einem Festnetz Zusatzprodukt

- a) Erfordert die Einrichtung bestimmter Telefonie-Services besondere technische Vorbereitungen, so erfolgt die Herstellung grundsätzlich binnen 8 Wochen ab Vertragsabschluss. Bei jenen Telefonie-Services, die einen direkten Anschluss an das von Vertragspartnern der DIALOG betriebene Festnetz vorsehen, gibt DIALOG oder der Vertragspartner den voraussichtlichen Herstellungstermin bei Vertragsabschluss gesondert bekannt.
- b) Es ist zu beachten, dass mit Festnetz Direkt kein Türöffner, Alarmanlage, Notrufarmband, Gebührenzähler, oder ISDN-Geräte über die Telefonleitung genutzt werden kann.
- c) DIALOG weist darauf hin, bestehende Verträge mit anderen Providern zu kündigen.
- d) Die Festnetznummer(n) werden auf DIALOG übertragen. Kopfnummern und MSN – Nummern werden wie am Serviceauftrag angegeben, portiert. Seriennummern können nicht portiert werden.
- e) **Netzabschlusspunkt**  
Geografische Rufnummern dienen der Adressierung ortsfester Netzabschlusspunkte. Dem Endnutzer ist es untersagt, geografische Rufnummern an einer anderen Adresse als der Vertragsadresse zu nutzen. Bei Übersiedlungen hat der Endnutzer unverzüglich die neue Adresse bekannt zu geben. Der Endnutzer kann gem. den Bestimmungen der KEM-V eine bestehende geografische Rufnummer nur im selben Vorwahlbereich übersiedeln. Bei Übersiedlung in einem anderen Vorwahlbereich stimmt der Endnutzer zu, dass er eine neue Ortsvorwahl und eine neue Rufnummer erhält. Für Unternehmer im Sinne des KSchG berechtigt eine Übersiedelung nicht zu einer außerordentlichen Vertragsbeendigung.
- f) Ein mit einem SIP-fähigen Endgerät abgesetzter Notruf wird immer an die Notrufstelle vermittelt, die für den bei der Rufnummernbeantragung angegebenen Standort verantwortlich ist. Erfolgt eine Standortabfrage eines Notrufträgers, wird von DIALOG stets dieser Standort den Einsatzkräften bekannt gegeben. Im Falle eines Umzugs ist der Endnutzer selbst verantwortlich, DIALOG die neue Adresse mitzuteilen und so sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen und im Falle einer Standortabfrage durch den Notrufträger der richtige Standort beauskunftet wird. Sollte das SIP-fähige Endgerät widrigenfalls nicht am DIALOG bekanntgegebenen Standort verwendet werden, lehnt DIALOG jegliche Haftung für falsches Notrufrouting und nicht korrekte Standortbeauskunftung an Notrufträger ab.
- g) Das Absetzen von Notrufen ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sein denn, der Endnutzer hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden. Auch eine Veränderung der Konfiguration, der von DIALOG vorkonfigurierten Komponenten der Sprach- und Datenlösung, kann zur Folge haben, dass ein Notruf nicht abgesetzt werden kann. Der Endnutzer ist daher selbst verantwortlich, sich über die Auswirkungen geplanter Änderungen vorab zu informieren und die Funktion der Telefonie-Lösung von einer Änderung zu überprüfen. Aus den oben genannten Gründen wird empfohlen, am Standort immer mehrere betriebsbereite Mobilfunkgeräte vorzuhalten. Schäden und Forderungen, die aus dem missbräuchlichen Absetzen eines Notrufs entstehen, sind vollständig vom Endnutzer zu tragen. DIALOG übernimmt keine Haftung.

## 8. Teilnehmerverzeichnis

Endnutzer können sich auf Wunsch mit folgenden Daten in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis eintragen lassen:

- Familienname
- Vorname
- akademischer Grad
- Adresse
- Teilnehmernummer
- wahlweise Ihre Berufsbezeichnung

Die Eintragung in das öffentliche Telefonverzeichnis ist für den Endnutzer kostenlos.

Teilt uns der Endnutzer bei der Anmeldung nicht ausdrücklich den Wunsch auf Aufnahme in das elektronische Teilnehmerverzeichnis mit, dann gehen wir davon aus, dass keine Eintragung gewünscht wird.

## 9. Haftung - Gewährleistung

Haftungsausschluss von DIALOG hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von E-Mails.

DIALOG betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, dass diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

Aus technischen Gründen, insbesondere auf Grund von (von DIALOG oder vom Endnutzer eingerichteten) Spam-Filtern, Virenfiltern etc. kann die Zustellung von E-Mails verhindert werden. DIALOG übernimmt gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG hierfür keinerlei Haftung, außer DIALOG hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Die sonstigen Haftungsausschlüsse bzw. Beschränkungen bleiben unberührt.

DIALOG behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Endnutzer zumutbar sind, insbesondere wenn sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen DIALOG unabhängig sind.

Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. DIALOG haftet gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG für derartige Ausfälle nicht, sofern sie nicht von ihm vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden.

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Endnutzers auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. DIALOG übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind oder sein werden. Es wird gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG keine Haftung für Datenverluste übernommen.

## 10. Haftungsausschluss DIALOG hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc.

Weiters haftet DIALOG nicht für vom Endnutzer abgefragte Daten aus dem Internet oder für von ihm erhaltene E-Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Endnutzer den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage DIALOG oder über eine Information durch DIALOG erhält. Der Endnutzer nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internets mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN- Systeme etc.). DIALOG übernimmt gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG dafür keine Haftung; Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Endnutzers.

## 11. Haftungsausschluss bei Pflichtverstößen des Endnutzers; Pflichten des Endnutzers

DIALOG haftet nicht für Schäden, die der Endnutzer auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Leistungsbeschreibung, oder durch widmungswidrige Verwendung verursacht hat.

## 12. Schutz des Internetzugangs

Der Endnutzer ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Endnutzer oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.

Der Endnutzer haftet für alle Entgeltforderungen aus Kommunikationsdienstleistungen sowie sonstige Ansprüche aus Kommunikationsdienstleistungen, die aus der Nutzung seines Anschlusses bzw. seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von DIALOG zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche von DIALOG bleiben unberührt.

## 13. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz

Der Endnutzer verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise, die zur Beeinträchtigung Dritter führt, zu gebrauchen, bzw. für DIALOG oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Endnutzer.

Der Endnutzer verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer, technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für DIALOG oder für Dritte Schwierigkeiten auf Grund unsicherer technischer Einrichtungen des Endnutzers (z.B. offener Mailrelais), ist der Endnutzer zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist DIALOG zur sofortigen Sperre des Endnutzers bzw. zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (z.B. Sperre einzelner Ports). DIALOG wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. DIALOG wird den Endnutzer über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

## 14. Pflicht des Endnutzers zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Der Endnutzer verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber DIALOG die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen.

Der Endnutzer verpflichtet sich, DIALOG vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letzterer wegen vom Endnutzer in den Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird DIALOG in Anspruch genommen, so steht ihm allein die Entscheidung zu, wie DIALOG reagiert (Streiteinlassung, Vergleich etc.); der Endnutzer kann diesfalls - außer im Fall groben Verschuldens DIALOG – nicht den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben.

## 15. Pflicht des Endnutzers zur Meldung von Störungen

Der Endnutzer ist verpflichtet, DIALOG von jeglicher Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um DIALOG die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor er andere Firmen mit einer Problembeseitigung beauftragt. Verletzt der Endnutzer diese Verständigungspflicht, übernimmt DIALOG für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Endnutzer unnötigerweise beauftragten Fremdfirma), keine Haftung.

## 16. Haftungsausschluss DIALOGs bei Verletzungen des Endnutzers durch Dritte

Stehen dem Endnutzer schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch von DIALOG für andere Endnutzer gespeicherte Informationen in seinen Rechten verletzt wurde, haftet DIALOG (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn er keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hat.



## 17. Sonstige Gründe für Vertragsauflösung und Dienstunterbrechung; Sperre bzw. teilweise Sperre

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten neben den in den Standard-AGB angeführten Gründen zudem, der Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen; weiters auch, wenn der Endnutzer Einzelplatzaccounts mehrfach nutzt oder nutzen lässt oder die missbräuchliche Verwendung, wie Spamming, betriebsschädliche Aktionen, die die Leistung oder die Sicherheit der Server beeinträchtigen können.

DIALOG kann nach eigenem Ermessen nicht nur mit Vertragsauflösung, sondern stattdessen auch mit Dienstunterbrechung vorgehen. DIALOG ist weiters bei Verdacht von Verstößen nicht nur zur gänzlichen, sondern auch zur bloß teilweisen Sperre berechtigt. Insbesondere kann DIALOG bei Rechtsverletzungen auf gehosteten Websites gespeicherte Informationen entfernen oder den Zugang zu diesen sperren. DIALOG wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. DIALOG wird den Endnutzer über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch DIALOG aus wichtigem Grund bleibt jedenfalls unberührt.

## 18. Entgeltanspruch und Schadenersatz bei vorzeitiger Auflösung bzw. Sperre

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw. Dienstabschaltung, oder Wechsel des Anbieters während der Vertragslaufzeit die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Endnutzers zuzurechnen ist, erfolgen, lassen den Anspruch DIALOGs auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum Vertragsende und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

Eine vom Endnutzer zu vertretende Sperre der Leistungserbringung wird entsprechend den Entgeltbestimmungen vergebührt; darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche DIALOGs bleiben vorbehalten.

Überhaupt kann stets, wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen DIALOG gefährdet erscheint, die weitere Leistungserbringung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden; dies ist insbesondere auch dann der Fall, wenn gegen den Endnutzer bereits wegen Zahlungsverzug mit Sperre des Anschlusses vorgegangen werden musste, sowie in allen Fällen, die DIALOG zu einer vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigen würden.

## II. Entgelte

### 1. Herstellung des Anschlusses

Ein von den unter Punkt VII angeführten Netzbetreibern betriebener Glasfaseranschluss am vom Endnutzer angegebenen Standort ist unbedingte Voraussetzung für das Zustandekommen des Vertragsverhältnisses.

Die für die Herstellung des Anschlusses zu verrechnende Entgelte können auch individuell je nach Bindungsdauer mit dem Endnutzer vereinbart werden und sind auf dem Vertrag vermerkt.

### 2. Besondere Schadenersatzregelung für DIALOG Fiber-Dienste

Es besteht die Möglichkeit den Vertrag unverzüglich aufzulösen, indem die Summe der monatlichen Grundgebühren bis zum Ablauf der Bindefrist vollständig beglichen wird. Eben solches gilt bei einer außerordentlichen Vertragskündigung durch DIALOG wegen gem. Punkt I.4 der AGB. Dabei erfolgt die unwiderrufliche Abschaltung des Dienstes, sowie die Verrechnung der restlichen monatlichen produktabhängigen Grundentgelte gem. Vertragsdauer und wird sofort im gesamten Umfang fällig gestellt.

## III. Tarifspezifische Entgelte

Produktbeschreibung, Grund- und Gesprächsentgelte sowie sonstige Tarifmerkmale sind in den aktuellen Tarifübersichten unter <https://www.dialog-telekom.at/preise/> ersichtlich.

Ältere nicht mehr anmeldbare Tarife sind unter <https://www.dialog-telekom.at/preise-alte-tarife/> ersichtlich. Informationen zu den einzelnen Entgelten können auch unter der kostenlosen Hotline 0800 0699 799 oder per E-Mail an [office@dialog-telekom.at](mailto:office@dialog-telekom.at) angefragt werden.



## IV. Störungsbehebung

Der Endnutzer hat DIALOG bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und DIALOG oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit nach Vereinbarung zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird DIALOG bzw. von ihm beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Endnutzer zu vertreten ist, hat der Endnutzer jeden DIALOG bzw. dem beauftragten Dritten dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen. Nach Störungsmeldung werden für die Behebung einer Störung an der Anschlussleitung je nach gewähltem Tarif unterschiedliche Serviceklassen (sog. „SLA - Service-Level-Agreement“) angeboten:

### Breitband Oberösterreich GmbH (BBOÖ)

| Tarif                                   | Störungsannahme | Reparaturzeit        | Reaktionszeiten (min) | ONT-Tausch                  |
|-----------------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 300/300             | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 500/500             | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000           | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 2500/2500           | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Business 300/300           | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 500/500           | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000         | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 2500/2500         | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business Premium 300/300   | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium 500/500   | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium 1000/1000 | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium 2500/2500 | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |

<sup>1</sup> Gilt nicht bei Schäden an der Glasfaserinfrastruktur (einschließlich auch des Backhaul).

<sup>2</sup> Expresssupport: ONT-Tausch durch Vorort-Einsatz eines Technikers innerhalb der Reparaturzeit.

### Österreichische Glasfaserinfrastruktur-gesellschaft (öGIG), NÖ Glasfaserinfrastruktur-gesellschaft (nöGIG) und BE Technology GmbH (BE Technology)

| Tarif                                 | Störungsannahme | Reparaturzeit        | Reaktionszeiten (min) | ONT-Tausch                  |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 150/50            | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 250/100           | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 500/200           | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Privat 1000/300          | Mo-Fr 7-19      | Best effort          | 120                   | Best effort                 |
| DIALOG Fiber Business 150/50          | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 250/100         | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 500/200         | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business 1000/300        | Mo-So 0-24      | < 12h <sup>1</sup>   | 60                    | Nächster WT                 |
| DIALOG Fiber Business Premium 200/200 | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium 300/300 | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium 500/500 | Mo-So 0-24      | Max. 8h <sup>1</sup> | 30                    | Expresssupport <sup>2</sup> |

|                                              |            |                      |    |                             |
|----------------------------------------------|------------|----------------------|----|-----------------------------|
| DIALOG Fiber Business Premium 1000/1000      | Mo-So 0-24 | Max. 8h <sup>1</sup> | 30 | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium Plus 200/200   | Mo-So 0-24 | Max. 4h <sup>1</sup> | 30 | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium Plus 300/300   | Mo-So 0-24 | Max. 4h <sup>1</sup> | 30 | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium Plus 500/500   | Mo-So 0-24 | Max. 4h <sup>1</sup> | 30 | Expresssupport <sup>2</sup> |
| DIALOG Fiber Business Premium Plus 1000/1000 | Mo-So 0-24 | Max. 4h <sup>1</sup> | 30 | Expresssupport <sup>2</sup> |

<sup>1</sup> Gilt nicht bei Schäden an der Glasfaserinfrastruktur (einschließlich auch des Backhaul).

<sup>2</sup> Expresssupport: ONT-Tausch durch Vorort-Einsatz eines Technikers innerhalb der Reparaturzeit.

**Energie Steiermark Breitband GmbH (eSteiermark) und  
Steirische Breitband- und Digitalinfrastrukturgesellschaft m.b.H. (SBIDI) und  
RML Infrastruktur GmbH (RML)**

| Tarif                                | Störungsannahme | Reparaturzeit    | Reaktionszeiten (min) | ONT-Tausch  |
|--------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------------|-------------|
| DIALOG Fiber Privat (alle Profile)   | Mo-Fr 8-20      | <72 <sup>1</sup> | <24h                  | Best effort |
| DIALOG Fiber Business (alle Profile) | Mo-So 0-24      | 24h              | <2h                   | Best effort |

<sup>1</sup> im Entstörungszeitraum Mo-Fr 8-17

**Kelag-Connect (KELAG)**

| Tarif                                  | Störungsannahme | Fehler-diagnose  | Reaktionszeiten | Durchschn. Entstörung |
|----------------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------------|
| DIALOG Fiber Privat 300/100            | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Privat 500/150            | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Privat 7000/200           | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Privat 1000/300           | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business 300/150          | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business 500/250          | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business 750/250          | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business 1000/300         | Mo-So 0-24      | 24h <sup>1</sup> | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business Premium 300/150  | Mo-So 0-24      | 4h 24/7          | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business Premium 500/250  | Mo-So 0-24      | 4h 24/7          | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business Premium 750/250  | Mo-So 0-24      | 4h 24/7          | 2h              | 24h                   |
| DIALOG Fiber Business Premium 1000/300 | Mo-So 0-24      | 4h 24/7          | 2h              | 24h                   |

<sup>1</sup> Fehlerdiagnose innerhalb 24h in der Normalarbeitszeit

**FiberEins TK GmbH (FiberEins)**

| Tarif                         | Störungsannahme | Max. Lösungszeit | Max. durchschnittliche Lösungszeit |
|-------------------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 150/150   | Mo-Fr 8-17      | 18h              | 9h                                 |
| DIALOG Fiber Privat 250/250   | Mo-Fr 8-17      | 18h              | 9h                                 |
| DIALOG Fiber Privat 500/500   | Mo-Fr 8-17      | 18h              | 9h                                 |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000 | Mo-Fr 8-17      | 18h              | 9h                                 |

DIALOG telekom GmbH & Co KG, Goethestraße 93, 4020 Linz,  
Hotline: **0800-0699799**, [www.dialog-telekom.at](http://www.dialog-telekom.at), [office@dialog-telekom.at](mailto:office@dialog-telekom.at)  
Rechtsform: Kommanditgesellschaft; Sitz: Linz; Firmenbuchnummer: FN 329616 f; Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz

|                                 |            |                  |     |
|---------------------------------|------------|------------------|-----|
| DIALOG Fiber Business 150/150   | Mo-Fr 8-17 | nächster Werktag | 12h |
| DIALOG Fiber Business 250/250   | Mo-Fr 8-17 | nächster Werktag | 12h |
| DIALOG Fiber Business 500/500   | Mo-Fr 8-17 | nächster Werktag | 12h |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | Mo-Fr 8-17 | nächster Werktag | 12h |

#### Alpen Glasfaser GmbH (AGF)

| Tarif                          | Störungsannahme | Reaktionszeit | Max. Entstörungszeit |
|--------------------------------|-----------------|---------------|----------------------|
| DIALOG Fiber Privat 400/100    | Mo-Fr 8-17      | 1h            | 120h                 |
| DIALOG Fiber Privat 750/250    | Mo-Fr 8-17      | 1h            | 120h                 |
| DIALOG Fiber Privat 1000/300   | Mo-Fr 8-17      | 1h            | 120h                 |
| DIALOG Fiber Business 400/100  | Mo-So 0-24      | 1h            | 6h                   |
| DIALOG Fiber Business 750/250  | Mo-So 0-24      | 1h            | 6h                   |
| DIALOG Fiber Business 1000/300 | Mo-So 0-24      | 1h            | 6h                   |

#### A1 - VHCN

| Tarif                          | Störungsannahme | Max. Lösungszeit | Max. durchschnittliche Lösungszeit |
|--------------------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 275/110    | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Privat 550/110    | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Privat 1000/275   | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Business 275/110  | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |
| DIALOG Fiber Business 550/275  | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |
| DIALOG Fiber Business 1000/550 | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |

#### A1 - ZAG

| Tarif                          | Störungsannahme | Max. Lösungszeit | Max. durchschnittliche Lösungszeit |
|--------------------------------|-----------------|------------------|------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 275/110    | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Privat 550/110    | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Privat 1000/275   | Mo-So 0-24      | 24h              | 24h                                |
| DIALOG Fiber Business 275/110  | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |
| DIALOG Fiber Business 550/275  | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |
| DIALOG Fiber Business 1000/550 | Mo-So 0-24      | 8h               | 8h                                 |

Der Stundensatz eines Vorort-Technikers der Alpen Glasfaser GmbH beträgt Mo.-Fr. 9:00-16:00h EUR 126,- inkl. MwSt. und Mo.-Fr. 16:00-9:00h, Sa./So. und an Feiertagen EUR 180 inkl. MwSt. Der Stundensatz eines Vorort-Technikers aller anderen Netzbetreiber beträgt EUR 144,- inkl. MwSt. Für die Anfahrt werden pauschal EUR 60,- inkl. MwSt. verrechnet.

Kosten einer Ersatz-ONT, wenn der Grund für den Austausch in der Sphäre des Endnutzers liegt (bspw. Beschädigung durch den Endnutzer oder Retournierung einer funktionsfähigen ONT durch den Endnutzer): EUR 99,- inkl. MwSt.

Etwasige Zusatzleistungen werden nach Aufwand verrechnet.

## V. Dienstqualität

Angaben zur Dienstqualität können den AGB der Vertragspartner (siehe Punkt VII) entnommen werden.

Die Profil-Bandbreite ist die beworbene Bandbreite und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 stellt jene Bandbreite dar, die vom Endnutzer 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

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



**Breitband Oberösterreich GmbH (BBOÖ)**

| <b>DIALOG Fiber Tarif</b>          | <b>Beworbene Bandbreite</b> | <b>Minimale Geschwindigkeit</b> | <b>Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit</b> | <b>Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO</b> |
|------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 300            | 300/300 Mbit/s              | 210/210 Mbit/s                  | 270/270 Mbit/s                                              | 300/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Privat 500            | 500/500 Mbit/s              | 350/350 Mbit/s                  | 450/450 Mbit/s                                              | 500/500 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Privat 1000           | 1000/1000 Mbit/s            | 700/700 Mbit/s                  | 900/900 Mbit/s                                              | 1000/10000 Mbit/s                               |
| DIALOG Fiber Business 300          | 300/300 Mbit/s              | 210/210 Mbit/s                  | 270/270 Mbit/s                                              | 300/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business 500          | 500/500 Mbit/s              | 350/350 Mbit/s                  | 450/450 Mbit/s                                              | 500/500 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business 1000         | 1000/1000 Mbit/s            | 700/700 Mbit/s                  | 900/900 Mbit/s                                              | 1000/10000 Mbit/s                               |
| DIALOG Fiber Business Premium 300  | 300/300 Mbit/s              | 210/210 Mbit/s                  | 270/270 Mbit/s                                              | 300/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium 500  | 500/500 Mbit/s              | 350/350 Mbit/s                  | 450/450 Mbit/s                                              | 500/500 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium 1000 | 1000/1000 Mbit/s            | 700/700 Mbit/s                  | 900/900 Mbit/s                                              | 1000/1000 Mbit/s                                |

**Österreichische Glasfaserinfrastruktur-gesellschaft (öGIG),  
NÖ Glasfaserinfrastrukturgesellschaft (nöGIG) und BE Technology GmbH (BE Technology)**

| <b>DIALOG Fiber Tarif</b>               | <b>Beworbene Bandbreite</b> | <b>Minimale Geschwindigkeit</b> | <b>Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit</b> | <b>Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO</b> |
|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 150                 | 150/50 Mbit/s               | 105/35 Mbit/s                   | 135/45 Mbit/s                                               | 150/50 Mbit/s                                   |
| DIALOG Fiber Privat 250                 | 250/100 Mbit/s              | 175/70 Mbit/s                   | 225/90 Mbit/s                                               | 250/100 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Privat 500                 | 500/200 Mbit/s              | 350/140 Mbit/s                  | 450/180 Mbit/s                                              | 500/200 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Privat 1000                | 950/300 Mbit/s              | 700/210 Mbit/s                  | 900/270 Mbit/s                                              | 950/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business 150               | 150/50 Mbit/s               | 105/35 Mbit/s                   | 135/45 Mbit/s                                               | 150/50 Mbit/s                                   |
| DIALOG Fiber Business 250               | 250/100 Mbit/s              | 175/70 Mbit/s                   | 225/90 Mbit/s                                               | 250/100 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business 500               | 500/200 Mbit/s              | 350/140 Mbit/s                  | 450/180 Mbit/s                                              | 500/200 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business 1000              | 950/300 Mbit/s              | 700/210 Mbit/s                  | 900/270 Mbit/s                                              | 950/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium/Plus 200  | 200/200 Mbit/s              | 140/140 Mbit/s                  | 180/180 Mbit/s                                              | 200/200 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium/Plus 300  | 300/300 Mbit/s              | 210/210 Mbit/s                  | 270/270 Mbit/s                                              | 300/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium/Plus 500  | 500/500 Mbit/s              | 350/350 Mbit/s                  | 450/450 Mbit/s                                              | 500/500 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Business Premium/Plus 1000 | 950/950 Mbit/s              | 700/700 Mbit/s                  | 900/900 Mbit/s                                              | 950/950 Mbit/s                                  |

**Energie Steiermark Breitband GmbH (eSteiermark) und  
Steirische Breitband- und Digitalinfrastrukturgesellschaft m.b.H. (SBIDI)**

| <b>DIALOG Fiber Tarif</b>   | <b>Beworbene Bandbreite</b> | <b>Minimale Geschwindigkeit</b> | <b>Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit</b> | <b>Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO</b> |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 300/300 | 300/300 Mbit/s              | 210/210 Mbit/s                  | 270/270 Mbit/s                                              | 300/300 Mbit/s                                  |
| DIALOG Fiber Privat 500/500 | 500/500 Mbit/s              | 350/350 Mbit/s                  | 450/450 Mbit/s                                              | 500/500 Mbit/s                                  |



|                                 |                  |                |                |                  |
|---------------------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| DIALOG Fiber Privat 750/750     | 750/750 Mbit/s   | 525/525 Mbit/s | 675/675 Mbit/s | 750/750 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s | 700/700 Mbit/s | 900/900 Mbit/s | 1000/1000 Mbit/s |
| DIALOG Fiber Business 300/300   | 300/300 Mbit/s   | 210/210 Mbit/s | 270/270 Mbit/s | 300/300 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Business 500/500   | 500/500 Mbit/s   | 350/350 Mbit/s | 450/450 Mbit/s | 500/500 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Business 750/750   | 750/750 Mbit/s   | 525/525 Mbit/s | 675/675 Mbit/s | 750/750 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s | 700/700 Mbit/s | 900/900 Mbit/s | 1000/1000 Mbit/s |

#### RML Infrastruktur GmbH (RML)

| DIALOG Fiber Tarif             | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/100    | 250/100 Mbit/s       | 175/75 Mbit/s            | 250/100 Mbit/s                                       | 250/100 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 500/200    | 500/200 Mbit/s       | 350/150 Mbit/s           | 500/200 Mbit/s                                       | 500/200 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 750/250    | 750/250 Mbit/s       | 550/175 Mbit/s           | 750/250 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/300   | 1000/300 Mbit/s      | 700/210 Mbit/s           | 1000/300 Mbit/s                                      | 1000/300 Mbit/s                          |
| DIALOG Fiber Business 250/100  | 250/100 Mbit/s       | 175/75 Mbit/s            | 250/100 Mbit/s                                       | 250/100 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 500/200  | 500/200 Mbit/s       | 350/150 Mbit/s           | 500/200 Mbit/s                                       | 500/200 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 750/250  | 750/250 Mbit/s       | 550/175 Mbit/s           | 750/250 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/300 | 1000/300 Mbit/s      | 700/210 Mbit/s           | 1000/300 Mbit/s                                      | 1000/300 Mbit/s                          |

#### Kelag-Connect (KELAG)

| DIALOG Fiber Tarif                 | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|------------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 300            | 300/100 Mbit/s       | 210/70 Mbit/s            | 270/90 Mbit/s                                        | 300/100 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 500            | 500/150 Mbit/s       | 350/120 Mbit/s           | 450/130 Mbit/s                                       | 500/150 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 700            | 700/200 Mbit/s       | 450/140 Mbit/s           | 650/180 Mbit/s                                       | 700/200 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000           | 1000/300 Mbit/s      | 500/150 Mbit/s           | 700/210 Mbit/s                                       | 1000/300 Mbit/s                          |
| DIALOG Fiber Business 300          | 300/100 Mbit/s       | 210/80 Mbit/s            | 270/90 Mbit/s                                        | 300/150 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 500          | 500/250 Mbit/s       | 350/150 Mbit/s           | 450/150 Mbit/s                                       | 500/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 750          | 750/250 Mbit/s       | 460/160 Mbit/s           | 660/190 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000         | 1000/300 Mbit/s      | 500/150 Mbit/s           | 700/210 Mbit/s                                       | 1000/300 Mbit/s                          |
| DIALOG Fiber Business Premium 300  | 300/100 Mbit/s       | 210/80 Mbit/s            | 270/90 Mbit/s                                        | 300/150 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business Premium 500  | 500/250 Mbit/s       | 350/150 Mbit/s           | 450/150 Mbit/s                                       | 500/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business Premium 750  | 750/250 Mbit/s       | 460/160 Mbit/s           | 660/190 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business Premium 1000 | 1000/300 Mbit/s      | 500/150 Mbit/s           | 700/210 Mbit/s                                       | 1000/300 Mbit/s                          |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Bergland

| DIALOG Fiber Tarif              | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/250     | 250/250 Mbit/s       | 210/210 Mbit/s           | 235/235 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Waldviertel

| DIALOG Fiber Tarif              | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/250     | 250/250 Mbit/s       | 210/210 Mbit/s           | 235/235 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |
| DIALOG Fiber Business 250/250   | 250/250 Mbit/s       | 210/210 Mbit/s           | 235/235 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Area 10

| DIALOG Fiber Tarif              | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/250     | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |
| DIALOG Fiber Business 250/250   | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Area 11

| DIALOG Fiber Tarif              | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/250     | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |
| DIALOG Fiber Business 250/250   | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Area 12

| DIALOG Fiber Tarif          | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|-----------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 150/150 | 150/150 Mbit/s       | 105/105 Mbit/s           | 135/135 Mbit/s                                       | 150/150 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 250/250 | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |

|                               |                  |                |                |                  |
|-------------------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|
| DIALOG Fiber Privat 500/500   | 500/500 Mbit/s   | 350/350 Mbit/s | 450/450 Mbit/s | 500/500 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s | 700/700 Mbit/s | 900/900 Mbit/s | 1000/1000 Mbit/s |
| DIALOG Fiber Business 150/150 | 150/150 Mbit/s   | 105/105 Mbit/s | 135/135 Mbit/s | 150/150 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Business 250/250 | 250/250 Mbit/s   | 175/175 Mbit/s | 225/225 Mbit/s | 250/250 Mbit/s   |
| DIALOG Fiber Business 500/500 | 500/500 Mbit/s   | 350/350 Mbit/s | 450/450 Mbit/s | 500/500 Mbit/s   |

#### FiberEins TK GmbH (FiberEins) - FTTH Area 13

| DIALOG Fiber Tarif              | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 250/250     | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/1000   | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |
| DIALOG Fiber Business 250/250   | 250/250 Mbit/s       | 175/175 Mbit/s           | 225/225 Mbit/s                                       | 250/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/1000 | 1000/1000 Mbit/s     | 700/700 Mbit/s           | 900/900 Mbit/s                                       | 1000/1000 Mbit/s                         |

#### Alpen Glasfaser GmbH (AGF)

| DIALOG Fiber Tarif             | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 400/100    | 400/100 Mbit/s       | 280/70 Mbit/s            | 360/90 Mbit/s                                        | 400/100 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 750/250    | 750/250 Mbit/s       | 525/175 Mbit/s           | 675/225 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Privat 1000/300   | 1000/300 Mbit/s      | 700/210 Mbit/s           | 900/270 Mbit/s                                       | 1000/300 Mbit/s                          |
| DIALOG Fiber Business 400/100  | 400/100 Mbit/s       | 280/70 Mbit/s            | 360/90 Mbit/s                                        | 400/100 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 750/250  | 750/250 Mbit/s       | 525/175 Mbit/s           | 675/225 Mbit/s                                       | 750/250 Mbit/s                           |
| DIALOG Fiber Business 1000/300 | 1000/300 Mbit/s      | 700/210 Mbit/s           | 900/270 Mbit/s                                       | 1000/300 Mbit/s                          |

#### A1 - VHCN

| DIALOG Fiber Tarif             | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 275/110    | 275/110 Mib/s        | 200/100 Mib/s            | 247/100 Mib/s                                        | 275/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Privat 550/110    | 550/110 Mib/s        | 275/100 Mib/s            | 495/100 Mib/s                                        | 550/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Privat 1000/275   | 1000/275 Mib/s       | 550/110 Mib/s            | 900/247 Mib/s                                        | 1000/275 Mib/s                           |
| DIALOG Fiber Business 275/110  | 275/110 Mib/s        | 200/100 Mib/s            | 247/100 Mib/s                                        | 275/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Business 550/275  | 550/275 Mib/s        | 275/110 Mib/s            | 495/247 Mib/s                                        | 550/275 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Business 1000/550 | 1000/550 Mib/s       | 550/275 Mib/s            | 900/495 Mib/s                                        | 1000/550 Mib/s                           |



## A1 - ZAG

| DIALOG Fiber Tarif             | Beworbene Bandbreite | Minimale Geschwindigkeit | Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit | Maximale Geschwindigkeit im Sinne der VO |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| DIALOG Fiber Privat 275/110    | 275/110 Mib/s        | 200/100 Mib/s            | 247/100 Mib/s                                        | 275/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Privat 550/110    | 550/110 Mib/s        | 275/100 Mib/s            | 495/100 Mib/s                                        | 550/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Privat 1000/275   | 1000/275 Mib/s       | 550/110 Mib/s            | 900/247 Mib/s                                        | 1000/275 Mib/s                           |
| DIALOG Fiber Business 275/110  | 275/110 Mib/s        | 200/100 Mib/s            | 247/100 Mib/s                                        | 275/110 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Business 550/275  | 550/275 Mib/s        | 275/110 Mib/s            | 495/247 Mib/s                                        | 550/275 Mib/s                            |
| DIALOG Fiber Business 1000/550 | 1000/550 Mib/s       | 550/275 Mib/s            | 900/495 Mib/s                                        | 1000/550 Mib/s                           |

## VI. Informationen zu Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses. Wird Ihr Internetzugang nach Verbrauch Ihres inkludierten Datenvolumens unterbrochen, können Sie die unten angeführten Dienste nicht mehr nutzen.

Nach Verbrauch Ihres im Tarif inkludierten Datenvolumens wird Ihr Internetzugang bis zum Ende der Verrechnungsperiode unterbrochen.

Diese Tabelle zeigt Ihnen die Nutzungsdauer exemplarisch für 1GB inkludiertes Datenvolumen.

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

| Dienst<br>(Richtwert notwendige<br>Bandbreite) | Mit inkludiertem Datenvolumen |               |               | Nach Verbrauch<br>des inkludierten<br>Datenvolumens<br>(Unterbrechung) | Ungefähre<br>Nutzungsdauer<br>mit 1 GB <sup>3</sup><br>HH:MM:SS |
|------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                | bei 2 Mbit/s                  | bei 10 Mbit/s | bei 20 Mbit/s |                                                                        |                                                                 |
| Internet surfen<br>(ca. 2 Mbit/s)              | 😊                             | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 01:08:16                                                        |
| Videostreaming SD<br>(ca. 3 Mbit/s)            | ☹️                            | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 00:45:31                                                        |
| Videostreaming HD<br>(ca. 5 Mbit/s)            | ☹️                            | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 00:27:18                                                        |
| Videostreaming 4k<br>(ca. 20 Mbit/s)           | ☹️                            | ☹️            | 😊             | ☹️                                                                     | 00:06:50                                                        |
| Voice over IP<br>(ca. 0,1 Mbit/s)              | 😊                             | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 22:45:20                                                        |
| Online-Spiele<br>(ca. 5 Mbit/s)                | ☹️                            | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 00:27:18                                                        |
| Musik Streaming<br>(ca. 0,32 Mbit/s)           | 😊                             | 😊             | 😊             | ☹️                                                                     | 07:06:40                                                        |

3) Basierend auf den in der ersten Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten bei permanenter Maximalnutzung.

Falls es zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern Ihres Internetzugangsdienstes im Vergleich zu der vereinbarten Qualität



kommt, so stehen ihnen Rechtsbehelfe zu. Derzeit haben sie nach österreichischem Recht im Rahmen der Gewährleistung Anspruch auf Verbesserung (den Mangel beheben), Preisminderung oder Wandlung (den Vertrag gegen Rückzahlung von Tarifgebühr, minus erlangtem Vorteil, auflösen). Bei Unklarheiten und Fragen dazu steht Ihnen die kostenlose Streitschlichtungsstelle der RTR GmbH zur Verfügung. Natürlich steht ihnen auch der direkte Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Wir sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen 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, 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. Die beschriebenen Netzmanagement-Maßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

## VII. Netzbetreiber

Zusätzlich zu den AGB der DIALOG gelten für alle technischen und dienstspezifischen Belange die AGB der jeweiligen Leitungsinhaber bzw. Vertragspartner bzw. Netzbetreiber. Dies gilt insbesondere auch für die Angaben zur Dienstqualität von den Vertragspartnern. Die AGB der jeweiligen Netzbetreiber können hier entnommen werden:

- Breitband Oberösterreich GmbH (BBOÖ): <https://www.bbooe.at/agb/>
- Österreichische Glasfaserinfrastrukturgesellschaft (öGIG): <https://oegig.at/agb/>
- NÖ Glasfaserinfrastrukturgesellschaft (nöGIG): <https://oegig.at/agb/>
- Energie Steiermark Breitband GmbH (eSteiermark): [https://www.e-breitband.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=AGB\\_Breitband\\_80g\\_032022.pdf](https://www.e-breitband.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=AGB_Breitband_80g_032022.pdf)
- Steirische Breitband- und Digitalinfrastrukturgesellschaft m.b.H. (SBIDI): <https://sbidi.eu/agb/>
- RML Infrastruktur GmbH (RML): [https://www.deineglasfaser.at/fileadmin/userdaten/docs/Allgemeine\\_Vertragsbedingungen-RML-Infrastruktur-J%C3%A4nner-2023.pdf](https://www.deineglasfaser.at/fileadmin/userdaten/docs/Allgemeine_Vertragsbedingungen-RML-Infrastruktur-J%C3%A4nner-2023.pdf)
- Kelag-Connect (KELAG): [https://www.kelag.at/files/pdf/downloadbereich/AGB\\_Online\\_Services.pdf](https://www.kelag.at/files/pdf/downloadbereich/AGB_Online_Services.pdf)
- FiberEins TK GmbH (FiberEins): [https://www.fibereins.at/impressum\\_agbs\\_bildrechte/](https://www.fibereins.at/impressum_agbs_bildrechte/)
- BE Technology GmbH (BE Technology): <https://www.burgenlandenergie.at/de/gemeinden/breitbandausbau/>
- Alpen Glasfaser GmbH: <https://www.magenta.at/unternehmen/rechtliches/agb>
- A1 - VHCN: <https://www.a1.net/agb>
- A1 - ZAG: <https://www.a1.net/agb>