



Glasfaser-Technologie. Internet Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibung.

Stand: 27. August 2026

Monatsentgelte und Leistungen.

Internet Tarife mit Router.

Tarif	Bandbreiten Download / Upload	Datenvolumen Freimenge pro (Abrechnungs-) Monat	Grundgebühr pro Monat inkl. USt.	Servicepauschale pro Jahr	Mindest- vertragsdauer
Internet 50	50 Mbit/s / 15 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	25,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Internet 100	100 Mbit/s / 20 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	29,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Internet 150	150 Mbit/s / 30 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	35,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Internet 300	300 Mbit/s / 50 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	45,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Internet 500	500 Mbit/s / 100 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	59,90 € Indexiert	0 €	24 Monate
Internet 1000	1 Gbit/s / 250 Mbit/s	Unlimitiert (Flat)	89,90 € Indexiert	0 €	24 Monate

Alle angeführten Euro-Werte verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer

1. Allgemeines

- Tarif gültig bei Neuanmeldung ab 27. August 2026.
- Es gelten die AGB inkl. Wertsicherung/Indexierung, die bei den Verkaufsstellen von Drei aufliegen, Ihnen auf Wunsch zugesandt werden und im Internet auf www.drei.at/agb eingesehen werden können.
- 9,90 € Aktivierungsentgelt, entfällt oder verringert sich im Rahmen ausgewählter Aktionen.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate. Diese beginnt mit Leitungsherstellung (und damit dem Zeitpunkt der monatlichen Verrechnung).
- Zwischen Vertragsabschluss und Beginn der Abrechnungsperiode wird anteilmäßig verrechnet.
- Bei Vertragsverlängerungen steht die Option „Drei Treuebonus“ nicht zur Verfügung.
- Tarife werden mit gestütztem Endgerät angeboten.
- Kosten für Endgeräte finden Sie auf www.drei.at bei der Auswahl des jeweiligen Tarifs.
- Kompatibel mit dem Unlimited Mix www.drei.at/unlimitedmix

2. Einmalentgelte / Serviceentgelte

Siehe Annex A.

3. Bandbreiten

- Bei den oben angegebenen Geschwindigkeiten handelt es sich um die beworbene Geschwindigkeit.
- Die Möglichkeit mit Glasfaser-Technologie zu surfen und die dabei erreichte Geschwindigkeit hängt von Faktoren wie Nutzungsdichte, baulichen, geographischen Gegebenheiten, netzseitiger Verfügbarkeit bzw. vom verwendeten Gerät ab.

1. Anwendungsbereich

Das Drei Service Internet mit Glasfaser-Technologie entspricht der Serviceleistung VHCN (Very High Capacity Network). Anschlüsse mit „Glasfaser-Technologie“ bezeichnen jene Anschlüsse, bei denen Glasfaser bis zum Gebäude (FTTB) oder direkt bis in die Wohnung (FTTH) geführt wird. Die letzte Verbindung zum Endgerät kann dabei auch teilweise über Kupferleitungen erfolgen.

Internet mit Glasfaser-Technologie ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Internet mit Glasfaser-Technologie ist als Privatkund:innen Produkt nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhältlich.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte können mit Internet mit Glasfaser-Technologie von Drei nicht betrieben werden:

- ISDN-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Telefonanlagen
- Einwahl mit einem Router (analog wie ISDN)

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden. Wir empfehlen, Informationen über den Betrieb von Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräten neben Internet mit Glasfaser-Technologie von Drei beim Hersteller der Anlagen oder einem Fachbetrieb einzuholen. Es liegt in Ihrem Verantwortungsbereich, ob die folgenden Zusatzeinrichtungen, Anwendungen und Geräte mit Internet mit Glasfaser-Technologie von Drei funktionieren:

- Alarmanlagen
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen
- Frankiermaschinen
- Generell sind Geräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.

2. Leistungen von Drei

2.1 Anschluss Herstellung

Bei notwendiger Herstellung eines Glasfaseranschlusses gemeinsam durch Drei und den Glasfaserpartner A1 ist das Formular „Herstellung Glasfaseranschluss A1“ auszufüllen und zu unterzeichnen. Eine Neuherstellung des Glasfaser Internet Anschlusses bewirkt keine automatische Kündigung beim abgebenden Betreiber. Allfällig bestehende Internet Services auf Basis anderer Technologien als der Glasfaser-Technologie sind von Ihnen beim abgebenden Provider zu kündigen.

2.1.1 Leitungsübernahme und Kündigung bei einem anderen Betreiber

Wenn Sie aktuell eine bestehende Leitung auf A1 Infrastruktur haben, und zwar unabhängig davon, von welchem Anbieter Sie zu Drei wechseln und welche Technologie Sie dabei aktuell nutzen, kann diese Leitung zur Realisierung Ihres Drei Services zu Drei übernommen werden. Die Kündigung an Ihren aktuellen Anbieter erfolgt im Zuge dessen automatisch durch Drei.

Wenn Sie aktuell eine bestehende Leitung über eine andere Infrastruktur haben, dann ist diese Leitung zeitgerecht durch Sie bei Ihrem Anbieter zu kündigen.

2.2 Bandbreite

Der Internetzugang steht in folgenden Varianten zur Verfügung. Alle Bandbreitenangaben beziehen sich dabei auf die Verfügbarkeit bis zum Netzabschlusspunkt (Router):

Asymmetrische Bandbreitenprofile, Datentransfervolumen: **Flat Rate**

Bandbreite in Kbit/s	Minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s	Maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s	Normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s
bis zu 51.200/15.360	33.792/5.120	51.200/15.360	46.080/13.824
bis zu 102.400/20.480	56.320/10.240	102.400/20.480	92.160/18.432
bis zu 153.600/30.720	112.640/15.360	153.600/30.720	138.240/27.648
bis zu 307.200/51.200	168.960/20.480	307.200/51.200	276.480/46.080
bis zu 512.000/102.400	281.600/102.400	512.000/102.400	460.800/102.400
bis zu 1.024.000/256.000	563.200/112.640	1.024.000/256.000	921.600/230.400

Die Bandbreite in Kbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

Die erste Zahl gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten (Download), die zweite diejenige, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upload). Die angegebenen Bandbreiten sind Bruttobandbreiten. Die Nettobandbreite ergibt sich abzüglich eines Overheads von ca. 5%, der zur Adressierung und für den Versand des Datenstroms in Form von IP Paketen benötigt wird. Datentransfervolumen ist die Summe aller ausgehenden und eingehenden Datenmengen. Flatrate bedeutet in diesem Fall, dass es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers gibt.

Bei den angeführten **asymmetrischen Bandbreiten** handelt es sich um **Best-Effort Bandbreiten**, das bedeutet maximal mögliche Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können. Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung bei Ihnen ab, auf die Drei keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen von Ihrem Anschluss bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

Die minimale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s steht außerhalb von Wartungsfenstern/Störungen mindestens zur Verfügung.

Die maximale Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s entspricht der beworbenen und bestellbaren Bandbreite.

Die normalerweise zur Verfügung stehende Down- und Uploadgeschwindigkeit in Kbit/s entspricht jener Internetzugangsbandbreite, die normalerweise 95% des Tages zur Verfügung steht.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der von Drei angegebenen Leistung stehen Ihnen Gewährleistungsansprüche zu.

Sie haben vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von Drei. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die getroffene Wahl für Drei unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist.

Drei ist verpflichtet, Ihrem Anspruch in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für Drei mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, haben Sie das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn Drei die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie Ihnen aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welchem Umfang typische Internetdienste genutzt werden können. Berücksichtigt wird dabei die Bandbreite mit unbeschränktem Datentransfervolumen „flat rate“. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datentransfervolumens.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich 😞 = Dienst funktioniert nicht mehr

Dienst (Notwendige Bandbreite/ Richtwerte)	51.200	102.400	153.600	307.200	512.000	1.024.000
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Drei führt bei Internet mit Glasfaser-Technologie keine Verkehrsmanagementmaßnahmen durch.

2.3 Physikalische Schnittstelle und Anschlussprotokoll.

Die physikalische Schnittstelle des Routers besteht aus dem Interfacetyp 10/100/1000 Base-T mit R-J45 Buchse.

In Abhängigkeit vom gewählten Anschluss werden folgende Anschlussprotokolle verwendet:

- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit G.Fast nach ITU-T G.9700 und G.9701
- RFC 2516 (PPPoE, Point-to-Point Protocol over Ethernet) im Zusammenhang mit FTTH (Fiber to the Home) über GPON ITU-T G.984 sowie XGS-PON ITU-T G.9807.1

Drei behält sich vor, die Encapsulierung festzulegen.

2.4 Verantwortung WLAN/LAN.

Eine Erweiterung des Drei Internet mit Glasfaser-Technologie Internetanschlusses durch drahtlose Verbindungserstellung über z. B. Funk-Router bzw. Aufteilung des Internetsignals auf mehrere Computer durch geeignete technische Hilfsmittel

(Router, Switches usw.) und deren Absicherung durch geeignete technische Maßnahmen (Verschlüsselung, Firewall, Zugangskontrolle usw.) zum Schutz vor Missbrauch liegt ausschließlich in Ihrem Verantwortungsbereich und wird von Drei nicht unterstützt. Die Absicherung der Verbindung bei Verwendung des Drei Internet Routers liegt ebenfalls in Ihrem Verantwortungsbereich und wird von Drei nicht unterstützt. Veränderungen an der von Drei gelieferten Hardware werden von Drei nicht unterstützt. Im Störfall ist grundsätzlich eine Einzelplatzkonfiguration mit der von Drei gelieferten Originalhardware herzustellen, um eine effiziente Entstörung zu ermöglichen.

2.5 Router Konfiguration.

Drei Internet wird ausschließlich für IP Routing in Kombination mit NAT (Network Address Translation) auf dem Router eingerichtet. Die Konfiguration und die Servicierung eines anderen als von Drei bereitgestellten Bridge-Setups oder andere von der Standardkonfiguration abweichende Konfigurationen werden von Drei nicht geleistet.

2.6 Teilnehmerschnittstelle

Besteht die Last Mile aus einer Kupferleitung (FTTB) erfolgt der Anschluss des Drei Routers an der von der A1 Telekom Austria AG angebrachten Telefonsteckdose (DA-1, TDO mit HLA), bei einem Glasfaseranschluss wird der Router mit dem von A1 Telekom Austria bereitgestellten Optical Network Termination (ONT) laut Installationsanleitung verbunden. Sowohl Telefonsteckdose als auch Optical Network Termination bilden die Teilnehmerschnittstelle. Sie verbleiben im Eigentum der A1 Telekom Austria AG. Bei einer eigenmächtigen Demontage oder Modifikation der DA-1 (TDO mit HLA) bzw. der ONT der A1 Telekom Austria AG übernimmt Drei keine Verantwortung der Funktionalität des Drei Services.

2.6.1 Bauliche Voraussetzungen

Die Teilnehmerschnittstelle muss zu allfälligen Wartungszwecken zugänglich sein bzw. im Wartungsfall durch Sie zugänglich gemacht werden. Die Teilnehmerschnittstelle erfordert einen Aufstellungs- oder Betriebsraum am Standort in ausreichender Größe, der sauber, trocken, staubfrei und ausreichend belüftet ist sowie einen geeigneten, leicht zugänglichen Ort für Router aufweist. Von Ihnen ist sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5 °C bis +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35% bis 70% eingehalten wird.

2.6.2 Netzabschlusspunkt

Der Netzabschlusspunkt legt die Grenze der Dienstleistungen von Drei gegenüber Ihnen fest. Für alle Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle, die Teilnehmerschnittstelle selbst und der Router leistet Drei technischen Support. Alle Geräte, Innenraumverkabelung, zusätzliche TDOs sowie sonstigen Einrichtungen, die sich hinter dem Router befinden, liegen in Ihrem Verantwortungsbereich (siehe auch Punkt 3 „Geräte“).

Die RJ-45 Buchse auf der Rückseite des Routers bildet den Abschluss des Drei Datennetzes, den sogenannten Netzabschlusspunkt. Nach erfolgreichem Anschluss des Routers an der Teilnehmerschnittstelle gilt der Internet-Anschluss als hergestellt.

2.7 Netzentstörung

Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Teilnehmerschnittstelle, siehe Punkt 2.6) und damit im Verantwortungsbereich von Drei liegen.

Sollte im Rahmen der Entstörung ein Vor-Ort Einsatz bei Ihnen notwendig werden, und sich im Rahmen dieses Einsatzes herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich von Drei gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden Ihnen die Kosten des Vor-Ort Einsatzes gemäß den gültigen Drei Stundensätzen (je nach technischem Aufwand zwischen 56 bis 82 EUR) verrechnet.

Im Störfall muss Sie Ihre Geräte an die in Punkt 2.6 beschriebene Teilnehmerschnittstelle anschließen, um Drei die Entstörung zu ermöglichen.

2.7.1 Annahme von Meldungen über Netzstörungen und Durchführung von Netzentstörungen

Die Störungsannahme erfolgt an

Drei Technik-Team: 0660 30 30 40

Die Durchführung von Netzentstörungen erfolgt ausschließlich werktags von 08:00 – 18:00 Uhr. Nach 17:00 Uhr ist die Netzentstörung kostenpflichtig. In den meisten Fällen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch einen Drei Servicetechniker mit Ihnen.

2.7.2 Netzentstörungsfristen

Netzstörungen, die ohne Vor-Ort Einsatz des Drei Kund:innendienstes bei Ihnen oder an den Drei Netzknoten erfolgen können, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten mit Ablauf des darauffolgenden Werktages ab Eingang der Störungsmeldung behoben.

Netzstörungen, die einen Vor-Ort Einsatz des Drei Kund:innendienstes bei Ihnen oder an den Drei Netzknoten erfordern oder im Bereich der A1 Telekom Austria AG liegen, werden nach Maßgabe der technischen und internen Möglichkeiten innerhalb einer Entstörungsfrist von 5 vollen Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben.

2.8 Allgemeine Einschränkungen des Leistungsumfangs bei Internet Produkten

Der Betrieb eines Servers ist möglich. Es kann jedoch zu Einschränkungen kommen, da die Zuweisung von IP-Adressen im Standardangebot dynamisch erfolgt, eine asymmetrische Bandbreite vorliegt und fallweise Disconnects nicht ausgeschlossen sind. Fixe IP-Adressen sind gegen Aufpreis möglich. Für den Serverbetrieb wird kein Support von Drei geleistet.

Drei behält sich zum Schutz der Netzintegrität und anderer Kund:innen das Recht vor, die Bandbreite von Nutzern nach Warnung zu drosseln sollten diese die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören. Im Falle einer anhaltenden vertragswidrigen Verwendung des Anschlusses ist Drei berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

2.8.1 Produktwechsel

Im Falle, dass Sie von einem Drei Internet Produkt zu einem anderen Drei Internet Produkt wechseln, kann Ihnen ein Umstellungsentgelt nach den gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet werden. Die gültige Entgeltübersicht ist auf www.Drei.at veröffentlicht. Eingehende Änderungen, die bis zum 25. eines jeden Kalendermonats bei Drei einlangen, werden zum ersten des Folgemonats aktiv.

2.8.2 Vertragslaufzeit und Rücktrittsrecht

Drei nimmt die Bestellung von Ihnen (sofern dieser nicht vorab über eine begründete Ablehnung informiert wurde) mittels eines Informationsschreibens über die positive Ausbauentscheidung an (zB per Email), wodurch der Vertrag zustande kommt. Sofern Sie Verbraucher sind, haben Sie ab diesem Zeitpunkt Gelegenheit zu einem Widerruf gemäß den Regelungen des FAGG (wenn der Nutzungsvertrag im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume der Drei geschlossen wurde), worüber Sie in diesem Schreiben ausdrücklich informiert werden.

Für Internet-Tarife gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Datum der Herstellung, mit dem auch die Verrechnung der monatlichen Entgelte beginnt. Dies bedeutet, dass Sie für die Dauer der vereinbarten Mindestvertragsdauer auf eine ordentliche Kündigung verzichten.

2.8.2.1 Geld-zurück-Garantie

Mit der Geld-zurück-Garantie wird Ihnen die Möglichkeit eingeräumt, unabhängig vom Fernabsatzgesetz vom Vertrag zurückzutreten. Eine Auflösung des Vertragsverhältnisses erfolgt nur Zug um Zug gegen Rückgabe der Hardware und alle

Bestandteile des Routers inkl. Zubehör und zusätzlicher Hardware innerhalb von 14 Kalendertagen ab Kaufdatum. Die Hardware samt Verpackung muss sich in einem wiederverkaufsfähigen Zustand befinden. Wird der Router und die zusätzliche Hardware nicht nach fristgerechter Setzung einer Nachfrist an uns zurückgesendet, behalten wir uns vor, Ihnen die Kosten für die Geräte zu verrechnen. Die Geld-zurück-Garantie kann im Rahmen ausgewählter Aktionen länger als angegeben gültig sein.

Ist die Herstellung eines Anschlusses nicht möglich, können Sie vom Vertrag zurücktreten und eine andere Internettechnologie erwerben.

Kommt es im Rahmen der Gewährleistungsverpflichtung von Drei zu einem Gerätetausch, sind alle Gerätebestandteile an Drei zurückzugeben.

Eine Rücksendung erfolgt an die untenstehende Adresse:

Hutchison Drei Austria GmbH
Paketfach Drei Logistik
A-1005 Wien

Die Kündigung muss generell schriftlich an folgende Adresse erfolgen:

Hutchison Drei Austria GmbH
Postfach 333
1211 Wien

Bei Vorliegen einer Bandbreiten Option wird bei Kündigung des Basisprodukts auch automatisch die Bandbreiten Option mitgekündigt und die noch ausstehenden monatlichen Grundentgelte des Basisprodukts sowie der Option nachverrechnet.

3. Geräte

Zur Herstellung des Drei Internet Services wird Ihnen entweder im Shop oder auf postalischem Weg das von Ihnen erworbene Routerpaket mit dem Router und allen für die Inbetriebnahme von Internet-Tarifen notwendigen Komponenten übergeben:

Grundsätzlich ist ein bei Drei in Verbindung mit unseren Tarifen erworbener Router im Hinblick auf Einstellungen und Konfiguration für das Netz von Drei eingeschränkt.

Drei speichert die Router-Einstellungen am Auto-Configuration-Server (ACS) und ist berechtigt zur Gewährleistung der Funktionstätigkeit des Internet-Services und zur Sicherung der Netzintegrität gegebenenfalls notwendige Einstellungen vorzunehmen und von Ihnen vorgenommene Einstellungen zu überschreiben.

Sie schließen Ihre Geräte (Computer, Laptop, Tablet) entweder über WLAN oder über entsprechende Anschlusskabel an die RJ-45 Buchse des Routers an. Alle Geräte sind in Ihrer Verfügungsgewalt und in Ihrem Verantwortungsbereich. Sie sind auch für eine ausreichende Stromversorgung der jeweiligen Geräte verantwortlich, die Voraussetzung für eine Inanspruchnahme der Drei-Leistung ist.

Es dürfen nur solche Geräte an den Router angeschlossen werden, die den einschlägigen EU- und Österreichischen Gesetzen und Normen entsprechen und mit den angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen. Im Zweifelsfall haben Sie das diesbezügliche Einverständnis von Drei einzuholen.

Sie haben die Möglichkeit für Ihren Internet-Anschluss ein eigenes Modem zu verwenden. Kontaktieren Sie uns zu diesem Thema bitte unter 0660 30 30 40.

Technische Daten:

- Schnittstelle: IEEE 802.3
- Steckertyp: RJ45

4. Supportumfang

4.1 Im Supportumfang enthalten

- Unterstützung bei der Verkabelung von Router mit der TDO bzw. der ONT und Router mit dem Computer bzw. die WLAN Installation eines Computers oder Laptops (jedoch nur bei Verwendung des Windows Connection Managers)
- Unterstützung bei Einstellungen bei Internet Webbrowser
- Unterstützung bei der Einrichtung der Drei E-Mail-Adresse
- Beauskunftung der produktspezifischen Drei Portalseiten (Webmail, Datenvolumenabfrage, Support)
- Beauskunftung für netzrelevante IP-Adressen bei Drei – Produkten (DNS, Mailserver, FTP- Server)
- Beauskunftung der Grundeinstellungen von Firewall und Virens Scanner, die zur Funktionalität des Drei- Services führen
- Beauskunftung der Konfiguration der Netzwerkkarte die zur Funktionalität des Drei-Services führen

4.2 Keine Supportleistungen erhalten oder nicht im Supportumfang enthalten

- WLAN- und Routerkonfigurationen (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Sonstige Hardware wie Spiele Konsolen, Webcams oder Mobiltelefone
- Microsoftproduktsupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Hardwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Softwaresupport (außer wie in Punkt 4.1 beschrieben)
- Support für den Betrieb von Server

5. Kontakt

Drei Technik-Team
0660 30 30 40

Anhänge

Annex A Servicegebühren

Servicekosten	Preise exkl. USt. in €	Preise inkl. USt. in €
<u>Aktivierung / Herstellung</u>		
Aktivierungsentgelt für Neukunden	8,25 €	9,90 €
<u>Rechnung</u>		
Zusendung einer Papierrechnung (Original)	0,00 €	0,00 €
Rechnungskopien	4,17 €	5 €
Duplikat Einzelgesprächsnachweis	4,17 €	5 €
Nachdruck Garantiebeleg / Servicerechnung	4,17 €	5 €
Kontoaufstellung/Kontoübersicht	8,33 €	10 €
Mahnspesen je nach Höhe der Forderung (pro Mahnung) (für Näheres s. Punkt 25.3 AGB)	max. 8,33 €	max. 10 €
Wechsel von Bankeinzug/Kreditkartenzahlung auf Zahlung per Zahlschein	0,00 €	0,00 €
Bearbeitungsgebühr für Bankrücklast (zzgl. Bankspesen)	4,17 €	5 €
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlung je nach Höhe der Forderung (für Näheres s. Punkt 22.5.1 AGB)	max. 12,50 €	max. 15 €
Bearbeitungsentgelt im Zusammenhang mit SIM-Karten- oder Teilnehmernummernsperrung wegen Zahlungsverzug	25 €	30 €
Rückerstattung Wertkarten-Restguthaben	12,50 €	15 €
<u>Rufnummer</u>		
Erstellung der Rufnummernübertragung (Nummernübertragungsverordnung)	0,00 €	0,00 €
Entgelt für Rufnummernübertragung	0,00 €	0,00 €
Wunschrufnummer Standard (Mobilfunk) ¹⁾	37,50 €	45 €
Wunschrufnummer Silber (Mobilfunk) ¹⁾	82,50 €	99 €
Wunschrufnummer Gold (Mobilfunk) ¹⁾	150 €	180 €
Wunschrufnummer Platin (Mobilfunk) ¹⁾	1.250 €	1.500 €
<u>Tarifwechsel / Vertragsverlängerung</u>		
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen höherwertigen Tarif bzw. Tarifwechsel von Vertragstarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf SIM-Tarif nach Ende der Vertragslaufzeit.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von SIM-Tarif auf Vertragstarif oder auf einen anderen SIM-Tarif. Möglich nach 90 Tagen ab Aktivierung.	4,17 €	5 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf gleiche Tarifgruppe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragsbindung	20,83 €	25 €
Tarifwechsel von Vertragstarif auf einen günstigeren Tarif, je Stufe. Möglich ab 6 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit.	41,58 €	49,90 €
Geräteaktivierung bei Einlösung des Treuebonus ⁵⁾	16,58 €	19,90 €
<u>SIM- Karte</u>		

SIM-Tausch bei Verlust, Beschädigung, ...	8,33 €	10 €
Ersatz der SIM-Karte bei Diebstahl	8,33 €	10 €
Austausch der SIM-Karte, z.B. bei Wechsel auf eSIM, Nano- oder Micro-SIM	8,33 €	10 €
SIM-Karten Aktualisierung	8,33 €	10 €
Sperren (und Entsperren) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte sowie auf Kundenwunsch	4,17 €	5 €
<u>Vertrag</u>		
Vertragsübertragung ³⁾	8,25 €	9,90 €
Kundenkennwort ändern	4,17 €	5 €
Kundenkennwort per Post schicken (bei nicht verifizierter E-Mail-Adresse)	8,33 €	10 €
<u>Rufumleitung / Sperren</u>		
Rufumleitung zur Drei Box deaktivieren durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	4,17 €	5 €
Sperren wie z.B.: Mehrwertdienste aus- oder einschalten durch das Drei Service-Team (ausgenommen Festnetz-Internet) ⁴⁾	4,17 €	5 €
Rufumleitung setzen oder ausschalten durch das Drei ServiceTeam (ausgenommen Festnetz-Internet)	12,50 €	15 €
Entsperren Serviceportal durch Service Team	4,17 €	5 €
<u>Sonstiges</u>		
Handy / Router entsperren (SIM Unlock) ²⁾	50,00 €	60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Mobiltelefone	5,50 €	6,60 €
Urheberrechtsabgabe (URA) gemäß §42b UrhG für Tablets	5,50 €	6,60 €
Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code – beim Drei Service-Team und in unseren Drei Shops österreichweit	4,17 €	5 €
Modemtausch auf Kundenwunsch (bei Mietgerät / Leihgerät)	41,67 €	50 €
Kaution bei Mietgerät / Leihgerät	41,67 €	50 €
<u>Festnetz Internet</u>		
Festnetz: Erstmalige Leitungsherstellung	99,17 €	119 €
Festnetz: Terminverschiebungsgebühr / Terminversäumnis durch Kunden bei Technikereinsatz ⁶⁾	45,83 €	55 €

- 1) Für Wertkartenkunden werden die Kosten für die Wunschnummer direkt vom vorhandenen Guthaben abgebucht. Der Betrag muss aufgeladen sein.
- 2) Auch bei Aufheben der Netzsperr (SIM-Lock) ist die Verwendung in anderen Netzen nicht sichergestellt, da das Gerät auf das Drei Netz vorkonfiguriert ist. Ein Aufheben der Netzsperr ist aus technischen Gründen nicht immer möglich.
- 3) Nur mit ausdrücklicher Zustimmung von Drei möglich. Für Wertkartenkunden kann eine neue Registrierung durchgeführt werden.
- 4) Die Einrichtung einer Sperre für frei kalkulierbare Dienste oder Datendienste, soweit diese verbrauchsabhängig verrechnet werden, erfolgt jedenfalls einmal pro Jahr kostenlos.
- 5) Wenn Sie sich für ein Treuebonus-Handy (oder Router) entscheiden, fallen neben dem Gerätepreis auch Kosten für die Geräteaktivierung in Höhe von 19,90 Euro (inkl. USt.) an. Dieses wird einmalig auf der nächsten Rechnung eingehoben. Handys und Router, die wir bei Drei anbieten, werden vorab in einem Testlabor geprüft und für die Nutzung im Drei Netz optimiert. Zusätzlich werden diese Geräte in Folge mit passenden Updates versorgt. Ebenfalls enthalten ist der einmalige SIM-Kartentausch im Zuge der Vertragsverlängerung.
- 6) Umfasst Terminverschiebungen durch den Kunden kürzer als zwei Arbeitstage vor dem Herstellungstermin sowie Terminversäumnis des Herstellungstermins vom Kunden bzw. aufgrund falscher Adressangabe durch den Kunden.

Bei Tarifwechsel oder Vertragsverlängerung gelten die zum Zeitpunkt des Tarifwechsels/der Vertragsverlängerung gültigen Serviceentgelte.