

# A1 Bandbreiten Garantie für das A1 Glasfaser Internet Portfolio

## **1. ALLGEMEINES**

Diese Garantiebedingungen gelten ab 7. November 2022 für neue Bestellungen von A1 Glasfaser Internet Tarifen. In diesen Garantiebedingungen finden Sie die wesentlichen Informationen zur A1 Bandbreiten Garantie für das A1 Glasfaser Internet Portfolio (nachfolgend kurz: A1 Bandbreiten Garantie). Wir informieren Sie, wann die Garantie zur Anwendung gelangt, für welchen Zeitraum diese gilt, welche Rechte Sie im Garantiefall haben und wie Sie diese geltend machen können.

Sie finden diese Garantiebedingungen in der aktuellen Version überdies unter [www.a1.net/agb](http://www.a1.net/agb) zum Download verfügbar.

Bei der Anmeldung zu einem der Festnetzinternetprodukte des A1 Glasfaser Internet Portfolios bilden diese Garantiebedingungen einen integrierenden Bestandteil, sofern gemäß den Leistungsbeschreibungen Ihres Produktes die A1 Bandbreiten Garantie auf dieses Produkt zur Anwendung gelangt. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB unserer Produkte.

## **2. GELTUNGSBEREICH und GELTUNGSDAUER**

*Für welche Verträge und Leistungen gilt die Garantie?*

Die A1 Bandbreiten Garantie gilt – soweit die Leistungsbeschreibungen des Produktes die Anwendbarkeit vorsehen - ausschließlich für Anmeldungen zu Festnetzinternetprodukten des A1 Glasfaser Internet Portfolios. Ob die Bandbreiten Garantie auf Ihr Produkt zur Anwendung gelangt, entnehmen Sie sohin bitte den Leistungsbeschreibungen Ihres Produktes.

Die A1 Bandbreiten Garantie betrifft ausschließlich den Festnetzinternetzugangsdienst von A1 auf Ihrer Anschlussleitung. Dabei handelt es sich um die Strecke mit der Ihr Modem mit dem ersten Netzknoten (DSLAM) verbunden ist.

*Wie lange gilt die Garantie?*

Die A1 Bandbreiten Garantie gilt nur für den Zeitraum der erstmaligen (sohin anfänglichen) Mindestvertragsdauer Ihres A1 Festnetzinternetproduktes. D.h. die A1 Bandbreiten Garantie erlischt automatisch nach Ablauf der erstmaligen Mindestvertragsdauer.

### *Ab wann gilt die Garantie?*

Die A1 Bandbreiten Garantie gilt 24 Stunden nach der Herstellung durch A1.

Bitte beachten Sie für die Bestellung von A1 Glasfaser Internet 1000: Bei diesem Produkt kann es in seltenen Fällen notwendig sein, dass technische Erweiterungen der Netzknoten erforderlich werden. Diese Erweiterung kann bis zu drei Wochen nach der Bestellung in Anspruch nehmen und gilt in diesem Fall die Bandbreitengarantie erst ab dem 21. Tag nach der Bestellung. Sollte dies auf Ihre Bestellung zutreffen, so werden Sie hierauf bei der Bestellung ausdrücklich hingewiesen.

### *Was passiert bei einer Vertragsverlängerung, einem Produktwechsel, Umzug?*

Auch bei einer Verlängerung des Vertrags erlischt die Garantie mit Ende der erstmaligen (sohin anfänglichen) Mindestvertragsdauer. Bei einem Produktwechsel (auch bei einem Produktwechsel aufgrund eines Garantiefalls) auf ein Festnetzinternetprodukt außerhalb des A1 Glasfaser Internet Portfolios verliert die A1 Bandbreiten Garantie ebenfalls ihre Gültigkeit. Bei einem regulären Produktwechsel (sohin ein Produktwechsel außerhalb eines Garantiefalls) innerhalb des A1 Glasfaser Internet Portfolios gilt die Mindestvertragsdauer des neuen Produktes und beginnt auch der Garantiezeitraum neu.

### *Gibt es Garantieausnahmen?*

Keinen Garantiefall stellt die Unterschreitung der garantierten Bandbreite dar, welche auf höhere Gewalt (wie Naturkatastrophen und andere Ursachen, die von A1 weder kontrollierbar noch vorhersehbar sind, einschließlich Blitzschlag, Wasser, Feuer und Aufruhr) zurückzuführen ist oder während regionaler, landes- oder bundesweiter Internet-Ausfälle der Internetinfrastruktur von A1, die innerhalb von 48 Stunden behoben werden, eintritt. Ferner stellt die Unterschreitung der garantierten Bandbreite aufgrund der Störung durch Dritte (auf welche die A1 keine Einflussmöglichkeiten hat; u.a. von Dritten verursachte Kabelschäden) oder defekter Endgeräte bzw. wenn diese während vorangekündigter und notwendiger Wartungszeiten eintritt, keinen Garantiefall dar. Ebenso nicht umfasst sind Fälle, in welchen die garantierte Leistung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht bereitgestellt werden kann.

## **3. LEISTUNGSINHALT**

### **a) Definition Garantiefall**

Soweit im Folgenden der Terminus „Garantiefall“ verwendet wird, ist damit nachfolgende Definition gemeint:

**Die Überprüfung einer niedrigeren als der garantierten Bandbreite bei zwei Prüfvorgängen an zwei aufeinander folgenden Tagen im A1 Bandbreiten Check.**

### **b) Garantierte Bandbreite**

Bei unseren Festnetzinternetprodukten haben Sie die Möglichkeit im Hinblick auf Down- und Upload unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Sämtliche Informationen zu den Down- und Upload Geschwindigkeiten der Festnetzinternetprodukte des A1 Glasfaser Internet Portfolios finden Sie in

den Leistungsbeschreibungen des jeweiligen Produkts und unseren „Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste“ ([www.a1.net/agb](http://www.a1.net/agb)).

**Auch die Höhe der garantierten Bandbreite bei Ihrem Produkt können Sie den Leistungsbeschreibungen Ihres Produktes entnehmen.**

Mit der A1 Bandbreiten Garantie erhalten Sie neben Ihren gesetzlichen Rechten (insbesondere Gewährleistungsrechten) zusätzliche Rechte (vgl. Punkt 3.b)) für den Fall, dass Sie innerhalb des Garantiezeitraums die garantierte Bandbreite auf Ihrer Anschlussleitung nicht dauerhaft erreichen.

### **c) Überprüfung der Bandbreite und Geltendmachung der Garantierechte**

A1 bietet Ihnen einen eigenen **Bandbreiten Check in Ihrem Mein A1 Bereich**, über welchen Sie einfach und schnell die Ihnen zur Verfügung stehende Bandbreite überprüfen können. Überprüft wird dabei die Datenübertragungsrate auf der Anschlussleitung. Dabei handelt es sich um die Strecke mit der Ihr Modem mit dem ersten Netzknoten (DSLAM) verbunden ist.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen Garantierechte nur dann gewähren können, wenn Sie uns den Garantiefall mit dem oben genannten Bandbreiten Check nachweisen. Nachweise anderer Art, etwa Screenshots von alternativen Online-Speedtests können wir aufgrund der mangelnden Vergleichbarkeit für den Nachweis des Garantiefalls nicht akzeptieren.

Sofern Sie bei den von Ihnen durchgeführten Überprüfungen im Bandbreiten Check feststellen, dass Sie die garantierte Bandbreite unterschreiten, kontaktieren Sie unser A1 Service Team über den Rückruf Service in Ihrem Mein A1 Bereich. Nach bedingungsgemäßem Nachweis der Unterschreitung der garantierten Bandbreite wird Sie unser A1 Service Team über die weitere Vorgehensweise (vgl. Punkt 3.d) informieren.

### **d) Garantierechte**

Die A1 Bandbreiten Garantie räumt Ihnen – abhängig von der Häufigkeit des Eintritts des Garantiefalls – nachstehende Garantierechte ein. Diese sind bei sonstigem Verlust binnen 7 Tagen ab Eintritt des Garantiefalls gegenüber A1 geltend zu machen.

#### **1) Erster Garantiefall=Einmalige Gutschrift iHv EUR 50,00 (inkl. USt.):**

Bei erstmaligem Eintritt des Garantiefalls und Nachweis desselben erhalten Sie eine einmalige Gutschrift in Höhe von EUR 50,00 (inkl. USt.). Diese Gutschrift wird bei der auf die Beanstandung folgenden Monatsrechnung einmalig in Abzug gebracht.

Bitte beachten Sie: Die einmalige Gutschrift iHv EUR 50,00 (inkl. USt.) kann im gesamten Garantiezeitraum nur einmal in Anspruch genommen werden. Auch bei wiederholtem Auftreten von

Garantiefällen steht Ihnen lediglich eine Gutschrift iHv EUR 50,00 (inkl. USt.) zu. Eine Barablöse und Auszahlung dieser Gutschrift ist ausgeschlossen.

2) Zweiter Garantiefall=Kostenloser Produktwechsel oder Außerordentliches Kündigungsrecht:

Wenn Sie uns nach dem Nachweis des ersten Garantiefalls erneut oder – sollte uns der erstmalige Garantiefall nicht zur Kenntnis gebracht worden sein - den Eintritt zweier Garantiefälle nachweisen, steht Ihnen die freie Wahl eines der beiden nachgenannten Garantierechts zur Verfügung (vgl. 2a und 2b).

2 a) Zweiter Garantiefall= Auswahl Kostenloser Produktwechsel

Bei Auswahl dieses Garantierechts können Sie kostenlos in das Produkt des A1 Glasfaser Internet Portfolios mit der nächstniedrigeren Bandbreite wechseln (sohin vom Produkt A1 Glasfaser Internet 1000 auf A1 Glasfaser Internet 500, vom Produkt A1 Glasfaser Internet 500 auf A1 Glasfaser Internet 250 usw.).

Sollten Sie zum Produkt A1 Glasfaser Internet 250 angemeldet sein, so können Sie – sofern ein solches Produkt am Herstellort Ihres Anschlusses herstellbar ist - kostenlos auf ein fixes Breitband-Produkt des jeweils aktuellen A1 Internet Portfolios wechseln (z.B. A1 Internet 500/300/150). Bitte beachten Sie, dass bei diesem Produkt die A1 Bandbreiten Garantie nicht zur Anwendung gelangt. Sollten Sie jedoch zum Produkt A1 Glasfaser Internet 250 angemeldet und am Herstellort Ihres Anschlusses **kein** Produkt des aktuellen A1 Internet Portfolios herstellbar sein, so ist ein kostenloser Wechsel leider nicht möglich. In diesem Fall entfällt sohin diese Garantieoption 2a). Die Inanspruchnahme Ihres Garantierechts „kostenloser Produktwechsel“ hat keine Auswirkung auf Ihre Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer im neuen Produkt entspricht sohin der Restdauer der erstmaligen (sohin anfänglichen) Mindestvertragsdauer. Auch die Garantiedauer wird durch den Produktwechsel nicht berührt.

Im Falle des Eintritts eines neuerlichen Garantiefalls nach Durchführung des Produktwechsels im Rahmen des Garantierechts „Kostenloser Produktwechsel“ steht Ihnen das Garantierecht „Außerordentliches Kündigungsrecht“ zu (siehe unter Punkt 3.).

2 b) Zweiter Garantiefall= Auswahl Außerordentliches Kündigungsrecht

Bei Auswahl dieses Garantierechts können Sie Ihren Vertrag kostenlos kündigen. Das kostenlose Kündigungsrecht wird spätestens mit Ablauf der laufenden Rechnungsperiode wirksam.

Die Ausübung dieses Kündigungsrechts lässt die bis zum Ausspruch der Kündigung erbrachten Leistungen unberührt. Es erfolgt sohin keine wie immer geartete Rückverrechnung der bis zum Ausspruch der Kündigung erbrachten Leistungen auf Grundlage der eingeräumten Garantie.

Bitte beachten Sie: Die Ausübung des Kündigungsrechts erfasst auch allfällig angemeldete Zusatzoptionen oder Produktkombinationen (bspw. A1 Xplore TV). Mit Kündigung Ihres Internetprodukts enden auch die wechselseitigen Rechte und Verpflichtungen der Zusatzoptionen und Kombinationsprodukte.

### 3) Dritter Garantiefall=Außerordentliches Kündigungsrecht:

Ein außerordentliches Kündigungsrecht erhalten Sie, wenn Sie uns nach dem zweiten Garantiefall (und der Auswahl des Garantierechts „Kostenloser Produktwechsel“) erneut den Eintritt eines Garantiefalls oder - sollte uns der erste und zweite Garantiefall nicht zur Kenntnis gebracht worden sein - den Eintritt dreier Garantiefälle nachweisen. Das kostenlose Kündigungsrecht wird spätestens mit Ablauf der laufenden Rechnungsperiode wirksam.

Die Ausübung dieses Kündigungsrechts lässt die bis zum Ausspruch der Kündigung erbrachten Leistungen unberührt. Es erfolgt sohin keine wie immer geartete Rückverrechnung der bis zum Ausspruch der Kündigung erbrachten Leistungen auf Grundlage der eingeräumten Garantie.

Bitte beachten Sie: Die Ausübung des Kündigungsrechts erfasst auch allfällig angemeldete Zusatzoptionen oder Produktkombinationen (bspw. A1 Xplore TV). Mit Kündigung Ihres Internetprodukts enden auch die wechselseitigen Rechte und Verpflichtungen der Zusatzoptionen und Kombinationsprodukte.

## **4. ABGRENZUNG GEWÄHRLEISTUNG**

Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte, sowie die zur Geltendmachung von derartigen Ansprüchen gesetzlich vorgesehenen Überprüfungsmechanismen, werden durch die A1 Bandbreiten Garantie oder den Eintritt eines Garantiefalls nicht eingeschränkt. Ihre Endkundenrechte, insbesondere Ihre Gewährleistungsrechte nach nationalen Bestimmungen (ABGB, KSchG) und der TSM-VO (Verordnung (EU) 2015/2120) bleiben sohin unberührt.

Stand: 07.11.2022