

A solid dark blue square located to the left of the main title text.

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für **MTEL SURF & STREAM** gültig ab 17.10.2025

MTEL Austria GmbH
Am Euro Platz 2 / Stiege 5, 7.0G
1120 Wien

Stand ab 17.10.2025

1. Leistungsbeschreibung

(Stand 17.10.2025)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 17.10.2025 Die MTEL SURF & STREAM (nachfolgend kurz „MTEL SURF & STREAM“ oder "SURF & STREAM“ oder S&S) Tarife aus dieser Entgelt- und Leistungsbeschreibung vom 17.10.2025 können bis auf Widerruf angemeldet werden. Neben diesen Entgeltbestimmungen werden auch Allgemeine Geschäftsbedingungen MTEL Austria in der Fassung vom 17.10.2025 sowie Leistungsbeschreibung und Allgemeine Entgeltbestimmungen MTEL Austria in der Fassung vom 17.10.2025 akzeptiert, die unter www.mtel.at veröffentlicht sind. MTEL Austria erbringt im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten MTEL SURF & STREAM nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (in der jeweils geltenden Fassung), den MTEL Allgemeinen Geschäftsbedingungen für DSL Produkte in der geltenden Fassung, welche unter mtel.at/de_agb abgerufen werden können, sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der geltenden Fassung insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen Individualvereinbarungen.

ALLGEMEINES

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und Ausbau-Möglichkeiten von A1 verfügbar, da MTEL ein Wiederverkäufer des DSL-Produktes von A1 ist. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des DSL-Internetzuganges kann MTEL SURF & STREAM vom Kunden nicht in Anspruch genommen werden.

GRUNDLEISTUNG SURF & STREAM

SURF & STREAM ist ein Produkt, das einen fixen Breitband-Internetanschluss (DSL Internet Zugang) beinhaltet. Dieser umfasst (DSL Herstellbarkeit und technische Verfügbarkeit vorausgesetzt) den unlimitierten auf Flat basierenden Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adressierung. Zusätzlich inkludiert das SURF & STREAM Paket einen Zugang zu MEGA SMART TV. Bei dem zur Verfügung gestellten DSL-Modem ist eine WLAN-Funktionalität (im Sinne der LB Zusatzpaket Wireless) vorhanden. Der Zugang ist als einzelner Zugang zu nutzen. Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzausbaumöglichkeiten von A1 verfügbar.

Sofern in der Leistungsbeschreibung von einer Breitbandinstallation von A1 gesprochen wird, so gilt der Breitband Internetanschluss als funktionstüchtig hergestellt, sobald anlässlich der Installation beim Kunden vor Ort der Einstieg auf eine Test-Website mittels eines Testaccounts gelingt. Eine Konfiguration des Internetzugangs am Endgerät (PC/Laptop) des Kunden ist kostenpflichtig (PC-Konfiguration; Verrechnung nach Aufwand) und nicht Bestandteil der Breitbandinstallation.

Session Time Outs erfolgen frühestens alle 31 Tage.

MTEL haftet nach den gesetzlichen Gewährleistungs- und Schadenersatzbestimmungen.

Eine Inanspruchnahme von herkömmlichen Sprachtelefonieleistungen mittels POTS/ISDN und eine Dial-In Einwahl über die für den fixen Breitbandinternet Anschluss genutzte Anschlussleitung sind nicht möglich.

TECHNISCHEREALISIERUNG

Der fixe Breitband Internetanschluss wird vorbehaltlich der technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis Festnetztechnologie realisiert.

Die tatsächlich erreichbare Datenübertragungskapazität kann variieren und ist abhängig von den Übertragungs technischen Gegebenheiten vor Ort.

MTEL gibt dem Kunden vor Vertragsabschluss die möglichen Tarife und damit verbundenen Höchstgeschwindigkeiten bekannt.

Digitales Fernsehen auf Basis von Streaming in High Definition Qualität mit >MEGA SMART TV< auf dem Fernseher (z.B. via Amazon Fire TV oder Geräten mit Android TV), Smartphone, Tablet, Laptop oder Desktop.

REALISIERUNG ÜBER FESTNETZ-TELEFONIE

Bei der Festnetz-Technologie erfolgt die Datenübertragung kabelgebunden über das Festnetz von A1 mit dem von MTEL Austria zur Verfügung gestellten Modem. Das Modem verbleibt im Eigentum von MTEL und ist vom Kunden bei Vertragsbeendigung in ordnungsgemäßem Zustand an MTEL zu retournieren.

2. TARIFE, PREISE, GESCHWINDIGKEITEN

Für alle Internet-Tarife gilt grundsätzlich keine Mindestvertragsdauer und technische Möglichkeit vorausgesetzt. Die Datenmenge ist in allen Tarifen unbegrenzt.

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

Produktname	Monatliche Grundgebühr	Aktivierungskosten	Max. und beworbene Downloadgeschwindigkeit	Max. und beworbene Uploadgeschwindigkeit	Minimale Downloadgeschwindigkeit	Minimale Uploadgeschwindigkeit
Surf & Stream 33	€ 14,90	€ 69,90	33 Mbits/s	5 Mbits/s	14 Mbits/s	1 Mbits/s
Surf & Stream 55	€ 19,90	€ 69,90	55 Mbits/s	15 Mbits/s	40 Mbits/s	10 Mbits/s
Surf & Stream 80	€ 22,90	€ 69,90	80 Mbits/s	15 Mbits/s	55 Mbits/s	10 Mbits/s
Surf & Stream 110	€ 24,90	€ 69,90	110 Mbits/s	20 Mbits/s	80 Mbits/s	15 Mbits/s
Surf & Stream 165	€ 29,90	€ 69,90	165 Mbits/s	30 Mbits/s	110 Mbits/s	15 Mbits/s
Surf & Stream 280	€ 39,90	€ 69,90	280 Mbits/s	110 Mbits/s	165 Mbits/s	50 Mbits/s
Surf & Stream 330	€ 39,90	€ 69,90	330 Mbits/s	50 Mbits/s	165 Mbits/s	20 Mbits/s
Surf & Stream 550	€ 54,90	€ 69,90	550 Mbits/s	110 Mbits/s	280 Mbits/s	50 Mbits/s
Surf & Stream 1100	€ 72,90	€ 69,90	1100Mbits/s	275 Mbits/s	500 Mbits/s	110 Mbits/s

Informationen gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet: Bei der in der Tabelle angeführten Bandbreite handelt es sich um die maximale Bandbreite.

Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale

Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite. Die normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist jene Geschwindigkeit, die der Kunde zu 95 % der Zeit eines Tages erreicht.

Diese beträgt für S&S 33 größer/gleich 25/4 MBit/s, für S&S 55 größer/gleich 45/5 MBit/s, für S&S 80 größer/gleich 60/10 MBit/s, für S&S 110 größer/gleich 80/10 Mbit/s, für S&S 165 größer/gleich 120/15 MBit/s, für S&S 280 größer/gleich 200/50MBit/s, für S&S 280 größer/gleich 200/50MBit/s, für S&S 330 größer/gleich 250/20 MBit/s, für S&S 550 größer/gleich 330/50 MBit/s und für S&S 1100 größer/gleich 500/150 MBit/s.

Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen haben darauf, wie schnell Sie Informationen und Inhalte über Ihren Internetanschluss abrufen und verbreiten können bzw. wie schnell Sie Anwendungen und Dienste nutzen und bereitstellen können. Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von MTEL zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät Übertragungsart und Übertragungsstandard Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (z.B. Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. E-Mail-Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen Nutzung von Firewalls Messung der Bandbreite zu Zielsevern, die außerhalb unseres Netzes liegen.

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.

***AUSWIRKUNGEN VON UP- UND DOWNLOADGESCHWINDIGKEITEN:**

Jedes MTEL DSL Produkte verfügt über eine unterschiedliche Bandbreite.

Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Upload Geschwindigkeiten geben.

Mit den angegebenen MTEL DSL Produkten können Sie alle typischen Internetdienste nutzen. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typische Internetdienste Art des Dienstes	Nutzung mit unlimitierten Datenvolumen (alle angeführten Internetprodukte)
Internetsurfen {ca. 2 Mbit/s}	Voll funktionsfähig
Videostreaming HD {ca. 5 Mbit/s}	Voll funktionsfähig
Videostreaming 4k {ca. 20 Mbit/s}	Voll funktionsfähig
Voice Over IP { ca. 0,1 Mbit/s}	Voll funktionsfähig
Online spiele {ca. 5 Mbit/s}	Voll funktionsfähig
Musik Streaming {ca. 0,32 Mbit/s}	Voll funktionsfähig

Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren MTEL-Anschluss erreicht werden kann.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein. Beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet sind, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst. Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

3. MTEL MEGA SMART TV+ - TECHNISCHE INFORMATIONEN

Erhältliche Zusatzoptionen exklusiv nur mit Call & Surf Internettarif kombinierbar

PAKET	MTEL MEGA SMART+ (SMART TV)
Inkludierte TV-Kanäle	300
Geeignet für	Nur Smart TV
Max. gleichzeitige Streams	2
Monatliche Grundgebühr	€9,50
Gratiszeitraum	6 Monate
Bindungsdauer	Keine
Deaktivierung	Jederzeit möglich

Wichtiger Hinweis: Keine Mindestvertragsdauer, keine Bindung, jederzeit deaktivierbar

Sonstiges:

- Zu beachten ist, dass die verbrauchte Datenmenge durch die Nutzung bei MTEL TV vom jeweiligen mobilen Datenvolumen abgezogen wird und daher nicht vom Datenvolumen-Kontingent ausgenommen ist, falls das MTEL TV PRODUKT über ein Smartphone oder über einen Datentarif genutzt wird, der eine limitierte Datennutzung hat.
- Die Nutzung ist im Ausland und bei Roaming nicht garantiert.
- Funktioniert auf kompatiblen Geräten unter iOS (ab 11.0), Android (ab 4.1), FireTV (ab 2. Generation) und Apple TV (ab 4.Generation) sowie Laptop & Desktops mit kompatiblen Webbrowsern (Chrome, Microsoft, Firefox, Safari).
- Pro Kundennummer & Haushalt ist maximal 2 MTEL SMART MEGA (SMART TV) SMART-Service beziehbar.
- Kann auf beliebig vielen kompatiblen Geräten installiert werden und kann allerdings abhängig nur auf 1 dieser Geräte gleichzeitig und parallel genutzt werden.
- Die Aktivierung des Produkts erfolgt mit der Herstellung des DSL SURF & STREAM Anschlusses.

- MTEL Austria GmbH ist berechtigt, das MTEL TV-Leistungsangebot zu verändern, insbesondere TV-Programme, digitale Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 95% der angegebenen Menge an Kanälen als vereinbart gelten.
- Es gilt zu beachten, dass bei allen TV-Sendern die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Österreich abhängig sind, auf die MTEL Austria GmbH keinen Einfluss hat und daher einige Sendungen während ihrer Ausstrahlung abgedunkelt werden.
- Die TV-Programmanzahl kann regional abweichen.
- Nutzungsmöglichkeit abhängig vom Endgerät und ggf. aufrechter Dienstsperren.
- Die Servicequalität von MTEL TV kann bei reduzierter Übertragungsgeschwindigkeit der Datenverbindung nicht garantiert werden.
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.

Mindest-Systemvoraussetzungen für die MTEL TV App

Die >MTEL TV App< als Teil von TV-On funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

- Android 4.1 oder höher
- iOS 11.0 oder höher
- Fire TV ab 2. Generation
- Apple TV ab 4. Generation

Einschränkungen

- Die Funktionstüchtigkeit der MTEL TV / MTEL TV App ist bei Benutzung eines Internetzugangs mit einer Bandbreite von kleiner 20 Mbit/s nicht gewährleistet.
- Eine ordnungsgemäße und störungsfreie Wiedergabe des TV Streams über die MTEL TV / MTEL TV App erfordert sohin eine Mindestbandbreite von 20 Mbit/s.
- MTEL TV und die MTEL TV App berechtigt ausschließlich zur privaten Nutzung, jedwede kommerzielle Nutzung ist ausdrücklich untersagt.
- Eine gültige E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ist erforderlich.
- Im TV Tarif MTEL SMART MEGA+ ist die Wiedergabe ausschließlich mit kompatibelem Smart TV oder einem kompatiblen Smartphone möglich. Die Nutzung einer MTEL TV Box ist bei diesem Tarif nicht möglich.

4. AKTION

Aktuelle Aktionen finden Sie unter www.mtel.at oder in einem MTEL Shop. Bei Inanspruchnahme einer Aktion gelten die jeweiligen Aktionsbedingungen gemäß Vertrag und Vertragszusammenfassung.

5. FIXE IP-ADRESSE

- | | |
|-----------------------|--------|
| • Monatliche Kosten | € 5,00 |
| • Aktivierungsentgelt | € 0,00 |
| • Bindungsdauer | Keine |

Die Fixe IP-Adresse ist eine Dienstleistung, die auf Kundenwunsch von MTEL Austria geliefert wird. Eine öffentliche dynamische IPv4-Adresse wird auf Anfrage kostenlos zur Verfügung gestellt.

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

6. SONSTIGE MÖGLICHE EINMALIGE KOSTEN

Fixer Breitband-Internetanschluss (DSL Internet Zugang):

- Herstellungsentgelt bei Neuherstellung einer eigenen Anschlussleitung mit Breitband-Installation von MTEL Austria: € 149,00
- Herstellungsentgelt bei Herstellung auf einem beim Kunden bereits bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS) von A1 (ohne bereits bestehende ADSL-Zugangsleistung) mit Breitband Installation von MTEL Austria: € 149,00
- Herstellungsentgelt bei SI-Neuherstellung einer bereits bestehenden, nicht aktiven Anschlussleitung durch den Kunden ohne Breitband-Installation von A1 (wenn technisch möglich) : € 69,90
- Aktivierungsentgelt bei Selbstinstallation auf einem beim Kunden bereits bestehenden herkömmlichen Telefonanschluss (POTS ohne Durchwahl/Zählübertragung) von A1 (bereits bestehende ADSL-Zugangsleistung): € 14,90
- Herstellungsentgelt bei Herstellung auf einem bereits beim Kunden bestehenden ISDN-Basisanschluss von A1 (ohne bereits bestehende ADSL-Zugangsleistung) mit Breitband-Installation von MTEL Austria: € 149,00
- Profiaktivierung: Ein Techniker konfiguriert bei Bedarf das Smartphone, Tablet, des Kunden, um einen Zugang zum Internet mit MTEL Austria SMARTNET zu ermöglichen: € 149,00
- Produktwechselentgelt für Breitband-Internet Bestandskunden: € 49,00
- Übersiedlungskosten: € 69,00
- Versäumter Installationstermin € 79,00
- Versäumnis des vereinbarten Installationstermins durch Techniker: € 79,00
Keine Verrechnung innerhalb der Stornofrist von 48 Stunden vor dem Termin
- Nichtzurückerstattung des Modems nach Ende des Vertragsverhältnisses € 99,99

KONTAKT

MTEL Austria GmbH

Am Europlatz 2/ Stiege 5/ 7. OG, 1120

Wien Kundenservice: 0667 7700 667 bzw. +43 667 7700 667

E-Mail: info@mtel.at

Alle Infos zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter

<https://mtel.at/de/service-hilfe/agb-s-preisliste>