

# Leistungsbeschreibung spusu **Glasfaser**

gültig für Verbraucher laut § 1 KSchG (Privatkunden)  
& Unternehmer laut § 1 KSchG (Geschäftskunden)

Stand März 2025

# 1 Die Leistung

Die Leistungen, die Sie von spusu bekommen, werden durch Ihre Entgeltbestimmungen und die Leistungsbeschreibung sowie durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB spusu) geregelt. All diese Dokumente können Sie online unter [spusu.at/agb](https://spusu.at/agb) einsehen.

Mit Ihrem [spusu Tarif](#) ist es möglich, Datenverbindungen aufzubauen, um Up- und Downloads durchzuführen sowie optional Gespräche über Festnetz zu führen. Ein geeigneter Router wird zur Verfügung gestellt. Sollte eine Nutzungsgebühr für den Router vereinbart sein, finden Sie diesbezüglich alle weiteren Informationen in den Entgeltbestimmungen zu Ihrem Tarif.

## 1.1 Daten

Ihr [spusu Tarif](#) inkludiert unlimitedes Datenvolumen. 1 GB entspricht dabei 1024 Megabyte.

## 1.2 Verfügbarkeit

Bitte beachten Sie, dass die Geschwindigkeit Ihrer Verbindung von mehreren Faktoren abhängig ist. Hierzu zählen zum Beispiel bauliche Gegebenheiten oder Ihr Endgerät.

## 1.3 Dienstqualität

Qualität steht bei uns an erster Stelle. Deswegen achten wir darauf, dass unsere Datendienstqualität immer sorgfältig überprüft wird. Dabei werden regelmäßig der Datenverkehr, die Auslastung des Netzes, die Rate der erfolgreich aufgebauten Verbindungen und die Datendurchsatzrate gemessen. Diese Informationen helfen uns, die hohe Qualität stets aufrechtzuerhalten.

Bitte beachten Sie, dass die Dienstqualität von Ihrem Endgerät, der Netzlast sowie den technischen Gegebenheiten vor Ort abhängt.

Ihr Internetanschluss wird entsprechend der technischen Verfügbarkeiten vor Ort mittels Festnetz-Technologie eingerichtet.

Nähere Informationen zur beworbenen/maximalen, normalerweise zur Verfügung stehenden und minimalen Down- und Uploadgeschwindigkeit finden in den Entgeltbestimmungen Ihres spusu Tarifs. Wir sind bemüht, Ihnen die beste Erreichbarkeit und Empfangsqualität zur Verfügung zu stellen.

Die Latenz (Übertragungsverzögerung) Ihrer Anschlussleitung beträgt maximal 25 Millisekunden. Die Paketverlustrate der Anschlussleitung beträgt unter 0,5 Prozent. Diese Werte variieren abhängig von der Technologie der Anschlussleitung (z.B. Kupfer, Glasfaser) und sind typischerweise deutlich geringer.

Wenden Sie sich bei Fragen zur Verbindungsqualität an unser Serviceteam unter [office@spusu.at](mailto:office@spusu.at), 0670 670 5000.

## 1.4 Router

Ein geeigneter Router wird zur Verfügung gestellt. Er verbleibt im Eigentum der Mass Response Service GmbH und ist bei Vertragsbeendigung zu retournieren. Sollte eine Nutzungsgebühr für den Router vereinbart sein, finden Sie diesbezüglich alle weiteren Informationen in den Entgeltbestimmungen zu Ihrem Tarif.

Eine Rücksendung hat an folgende Adresse zu erfolgen:

spusu Shop  
ecocenter Wolkersdorf  
Marie Curie-Straße 8  
2120 Wolkersdorf

## 1.5 Herstellung und Wartungsarbeiten

Um Ihnen Ihr Surferlebnis immer in bester Qualität gewährleisten zu können, kann es hin und wieder vorkommen, dass wir Wartungsarbeiten durchführen müssen. Wir versichern Ihnen jedoch, dass wir bemüht sind, jeglichen Störungen vorzubeugen und sie so minimal wie möglich zu halten. Sollten Sie einmal Probleme mit unserer Dienstleistung haben, so bitten wir Sie, diese unserem Kundenservice unter 0670 670 5000 zu melden.

Sollte es doch einmal dazu kommen, dass wir unsere vertraglich vereinbarte Leistung für länger als 24 Stunden durchgehend nicht erbringen, so bekommen Sie von uns Ihr Grundentgelt anteilmäßig für die Dauer der Dienste-Unterbrechung zurückerstattet, indem wir den Betrag auf einer Ihrer nächsten Rechnungen gutschreiben.

Sollten Sie nicht Eigentümer der Liegenschaft sein, ist es notwendig, dass Sie die Zustimmung des Eigentümers für die Anbringung aller Einrichtungen für die Herstellung, Instandhaltung und Erweiterung Ihrer Verbindung einholen. Weiters ist es notwendig, dass Sie die im Bedarfsfall erforderlichen behördlichen Bewilligungen einholen.

## 1.6 Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können

In der Regel können Sie Ihren Anschluss mit Herstellung der Verbindung und Verbindung des Routers mit Ihrem Endgerät nutzen.