

**Salzburg AG
CableLink
Internetprodukte**

**Preisblatt
Produktblätter
Dienstbeschreibungen**

Stand 1.3.2006

DI(FH) Rudolf Egger
NE-NV TK

Privatkunden
Gewerbekunden

Preisblatt zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet Service der Salzburg AG

1. CableLink Produkte

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Webcam	40,00	48,00	40,00	48,00	15,00	18,00
CableLink Home	40,00	48,00	40,00	48,00	23,97	28,76
CableLink Speed	40,00	48,00	40,00	48,00	33,24	39,89
CableLink Pro	40,00	48,00	40,00	48,00	41,50	49,80
CableLink PowerHome	40,00	48,00	40,00	48,00	49,00	58,80

	Inbetriebnahme 1-jährige Bindung		Inbetriebnahme 2-jährige Bindung		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Business	390,00	468,00	290,00	348,00	siehe Produktblatt	

2. Dial-In Produkte

	Herstellgebühren		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
salzburg-online-light	18,15	21,78	4,99	5,99
salzburg-online-standard	18,15	21,78	15,10	18,12

3. Zusatzdienste

	Herstellgebühren		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
20 MB Webspace	-	-	3,25	3,90
50 MB Webspace	-	-	4,90	5,88
Mailboxpaket (3 Mailboxen à 20 MB)	-	-	3,25	3,90
50 MB Mailspace	-	-	3,25	3,90

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

4. Allgemeine Preise

	€ (exkl. USt.)	€ (inkl. 20% USt.)
1. Pauschalbetrag für den Mehraufwand für nicht automatisierbare Verbuchungen von Zahlungseingängen (z.B.: Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen und unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking)	1,00	1,20
2. Pauschalbetrag für den Mehraufwand zur Begleichung der Jahres- oder Teilrechnung (Abschlagszahlungen) ohne Abbuchungsauftrag.	1,00	1,20
3. Pauschalbetrag bei Bareinzahlung oder Barauszahlung bei einer Kasse der Salzburg AG.	2,50	3,00
4. Pauschalbetrag für jede Zahlungserinnerung (Umsatzsteuerfrei)	3,00	
5. Pauschalbetrag für jede weitere Mahnung (Umsatzsteuerfrei)	5,00	
6. Pauschalbetrag für die Wiedervorlage einer Rechnung (die erste Vorlage ist kostenlos)	20,00	24,00
7. Verzugszinsen bei Zahlungsverzug bei Verbrauchergeschäften ab dem der Fälligkeit folgenden Tag – derzeit: Bei Unternehmern gilt die gesetzliche Regelung	4,5% p.a.	
8. Bearbeitungspauschale bei Umzug / Datenänderung / Tarifwechsel Gilt bei Umzug in ein Objekt mit bestehender Internetanlage der Salzburg AG. Ist keine Internetanlage vorhanden, wird zusätzlich die Pauschale für die Inbetriebnahme laut Produktblatt verrechnet. Gilt bei Tarifwechsel von CableLink PowerHome, CableLink Pro, CableLink Speed auf CableLink Home (Downgradegebühr).	20,00	24,00
9. Pauschalbetrag für eine vom Kunden zu vertretende Sperre der Leistungserbringung (gem. AGB für Internet Service Punkt 7)	20,00	24,00

Der Umstand, dass einer oder mehrere der o.a. Zuschläge bzw. Verzugszinsen nicht oder nicht fristgerecht in Rechnung gestellt werden, bedeutet keinerlei Verzicht auf deren weitere Geltendmachung.

Wird von der Salzburg AG nachgewiesen, dass der tatsächliche Aufwand für die oben angeführten Leistungen in einzelnen bestimmten Fällen höher ist, kann der tatsächliche Aufwand verrechnet werden.

**Privatkunden
Gewerbekunden**

CableLink Webcam

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s Download/Upload	Endgeräte (Webcam)	offizielle IP-Adressen	Datenmenge
128/128	1	1	Fair Use*

CableLink Webcam ist der günstige Internetzugang für den Betrieb einer Webcam. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt bis zu 128 kbit/s. Durch Anwendung des „Fair Use“-Prinzips gibt es keine Verrechnung der Datenmenge, selbst wenn die Webcam rund um die Uhr online ist.

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

Ihre Vorteile

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- Datenmengenregelung Fair Use*
- Bandbreite: max. bis zu 128 kbit/s Download, max. bis zu 128 kbit/s Upload
- Internetzugang für eine Webcam
- 1 offizielle IP-Adresse

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Webcam	40,00	48,00	40,00	48,00	15,00	18,00

* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten.

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Dienstbeschreibung für *CableLink Webcam*

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink Webcam* (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink Webcam* an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	08:00-17:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

7. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

**Privatkunden
Gewerbekunden**

CableLink Home

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s Download/Upload	Endgeräte	Mailboxen à 20 MB inkl. 5 E-Mailadressen	Webspace in MB inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang	Datenmenge
1024/128	1	5	20	Fair Use*

CableLink Home ist der Einsteiger-Internetzugang für wenig Geld. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt bis zu 1024 kbit/s im Download. Durch Anwendung des „Fair Use“-Prinzips gibt es keine Verrechnung der Datenmenge, selbst wenn Sie rund um die Uhr online sind.

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

Ihre Vorteile

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- Datenmengenregelung Fair Use*
- Bandbreite: max. bis zu 1024 kbit/s Download, max. bis zu 128 kbit/s Upload
- Internetzugang für 1 Endgerät
- 5 Mailboxen à 20 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- 20 MB Webspace für Ihre Homepage
- 1 dynamische offizielle IP-Adresse

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Home	40,00	48,00	40,00	48,00	23,97	28,76

Bei CableLink Home darf kein Server betrieben werden, folgende eingehende Ports sind gesperrt:
Alle udp- und tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 22/tcp, Port 23/tcp, Port 139/tcp und Port 500/udp);
Proxy Ports 1080/tcp, 3128/tcp, 8080/tcp;

* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten.

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Dienstbeschreibung für *CableLink* Home

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink* Home (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink* Home an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	08:00-17:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

7. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

**Privatkunden
Gewerbekunden**

CableLink Speed

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s	Endgeräte	Mailboxen	Webspace in MB	Datenmenge
Download/Upload		à 20 MB inkl. 5 E-Mailadressen	inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang	
2048/320	2	5	20	Fair Use*

CableLink Speed ist der schnelle Internetzugang für bis zu 2 Endgeräte. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt bis zu 2048 kbit/s im Download. Durch Anwendung des „Fair Use“-Prinzips gibt es keine Verrechnung der Datenmenge, selbst wenn Sie rund um die Uhr online sind.

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

Ihre Vorteile

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- Datenmengenregelung Fair Use*
- Bandbreite: max. bis zu 2048 kbit/s Download, max. bis zu 320 kbit/s Upload
- Internetzugang für 2 Endgeräte
- 5 Mailboxen à 20 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- 20 MB Webspace für Ihre Homepage
- 2 dynamische offizielle IP Adressen

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Speed	40,00	48,00	40,00	48,00	33,24	39,89

Bei CableLink Speed darf kein Server betrieben werden, folgende eingehende Ports sind gesperrt:
Alle udp- und tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 22/tcp, Port 23/tcp, Port 139/tcp und Port 500/udp);
Proxy Ports 1080/tcp, 3128/tcp, 8080/tcp;

* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten.

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, Bayerhamerstraße 16, A 5020 Salzburg
Serviceline 0800 / 660 660, kundenservice@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at

Dienstbeschreibung für *CableLink Speed*

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink Speed* (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink Speed* an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	08:00-17:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

7. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

**Privatkunden
Gewerbekunden**

CableLink Pro

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s Download/Upload	Endgeräte	Mailboxen à 20 MB inkl. 5 E-Mailadressen	Webspace in MB inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang	Datenmenge
3072/384	4	5	20	Fair Use*

CableLink Pro ist der schnelle Internetzugang für Profis und „Cyber-Familien“, Hotels und kleine Unternehmen mit bis zu 4 Endgeräten. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt bis zu 3072 kbit/s im Download. Durch Anwendung des „Fair Use“-Prinzips gibt es keine Verrechnung der Datenmenge, selbst wenn Sie rund um die Uhr online sind.

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

Ihre Vorteile

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- Datenmengenregelung Fair Use*
- Bandbreite: max. bis zu 3072 kbit/s Download, max. bis zu 384 kbit/s Upload
- Internetzugang für 4 Endgeräte
- 5 Mailboxen à 20 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- 20 MB Webspace für Ihre Homepage
- 4 dynamische offizielle IP Adressen

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink Pro	40,00	48,00	40,00	48,00	41,50	49,80

Bei CableLink Pro darf kein Server betrieben werden, folgende eingehende Ports sind gesperrt:
Alle udp- und tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 22/tcp, Port 23/tcp, Port 139/tcp und Port 500/udp);
Proxy Ports 1080/tcp, 3128/tcp, 8080/tcp;

* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten.

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Dienstbeschreibung für *CableLink Pro*

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink Pro* (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink Pro* an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	08:00-17:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

7. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

**Privatkunden
Gewerbekunden**

CableLink PowerHome

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Bandbreite kbit/s Download/Upload	Endgeräte	Mailboxen à 20 MB inkl. 5 E-Mailadressen	Webspace in MB inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang	Datenmenge
4096/512	4	5	20	Fair Use*

CableLink PowerHome ist der besonders schnelle Internetzugang für „Poweruser“ mit bis zu 4 Endgeräten. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt bis zu 4096 kbit/s im Download. Dadurch können alle Breitband-Internetdienste wie Internet-Video, Musikdownloads oder Onlinespiele optimal genutzt werden. Durch Anwendung des „Fair Use“-Prinzips gibt es keine Verrechnung der Datenmenge, selbst wenn Sie rund um die Uhr online sind.

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des CableLink-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partner der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (10/100 Mbit) ausgestattet sein.

Ihre Vorteile

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- Datenmengenregelung Fair Use*
- Bandbreite: max. bis zu 4096 kbit/s Download, max. bis zu 512 kbit/s Upload
- Internetzugang für 4 Endgeräte
- 5 Mailboxen à 20 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- 20 MB Webspace für Ihre Homepage
- 4 dynamische offizielle IP Adresse

	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt pro Monat	
	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	einmalig € netto	einmalig € brutto inkl. USt.	€ netto	€ brutto inkl. USt.
CableLink PowerHome	40,00	48,00	40,00	48,00	49,00	58,80

Bei CableLink PowerHome darf kein Server betrieben werden, folgende eingehende Ports sind gesperrt:
Alle udp- und tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 22/tcp, Port 23/tcp, Port 139/tcp und Port 500/udp);
Proxy Ports 1080/tcp, 3128/tcp, 8080/tcp;

* Fair Use (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten.

Gültig ab März 2006

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Dienstbeschreibung für *CableLink* PowerHome

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink* PowerHome (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink* PowerHome an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internetservice Punkt 6.2
Maximale Ausfallsdauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	08:00-17:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Wartung

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00:00 und 06:00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.

7. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

8. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

Gewerbekunden

CableLink Business

Produktblatt und Dienstbeschreibung

CableLink Business ist ein spezieller Breitband-Internetzugang für Unternehmen mit Computernetzwerken. Das Leistungsprofil umfasst einen Router, offizielle IP Adressen, 50 Mailboxen und 100 MB Webspace. Der Anschluss an das Internet ist für den Betrieb von Servern geeignet.

Die Bandbreiten von CableLink Business sind flexibel gestaltbar und können an die Bedürfnisse im Down- und Upload entsprechend der angeführten Profile angepasst werden.

fixe offizielle IP Adressen (bei Bedarf erweiterbar)	Mailboxen à 50 MB inkl. 5 E-Mailadressen	Webspace in MB inkl. FTP oder MS Frontpage Zugang
8	50	100

Bandbreite kbit/s	Grundentgelt pro Monat € netto exkl. USt.		
Download/Upload	15 GB	25 GB	unlimited
Symmetrische Bandbreiten			
512/512	69,00	-	105,00
1024/1024	99,00	-	139,00
2048/2048	-	159,00	219,00
Asymmetrisch Bandbreiten			
1024/256	59,00	-	79,00
2048/256	69,00	-	109,00
2048/512	89,00	-	129,00
2048/1024	109,00	-	149,00
4096/1024	-	179,00	279,00
4096/2048	-	219,00	339,00

	1-jährige Bindung	2-jährige Bindung
	einmalig € netto exkl. USt.	einmalig € netto exkl. USt.
Entgelt für die Inbetriebnahme	390,00	290,00

Gültig ab Oktober 2005

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung des *CableLink*-Internetdienstes ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Anschluss der Salzburg AG oder einem Partnerunternehmen der Salzburg AG. Der Internetdienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt hin zum Einspeisepunkt in das Daten-Netzwerk. Ihr Verteilungssystem muss mit einer Ethernet-Schnittstelle (10/100 Mbit) ausgestattet sein. Als Übergabeschnittstelle gilt die Ethernet-Schnittstelle am Router. Eine Stromversorgung (230 V) für die Endgeräte (Kabel-TV Modem und Router) der Salzburg AG ist bereit zu stellen.

Ihre Vorteile

- Internetzugang für komplette Netzwerke und Serverbetrieb
- Fixe offizielle IP Adressen (Standard 8er-Adressblock, bei Bedarf auf 16 Adressen erweiterbar, 3 Adressen davon werden für die Netzwerkverwaltung belegt)
- Bandbreitenprofile laut Tabelle erweiterbar
- Garantierte Verfügbarkeit mit 98,5% pro Quartal (siehe Dienstbeschreibung)
- Business Internet Hotline
- Router und Modem inkludiert (verbleiben zur Wartung im Eigentum der Salzburg AG)
- Installation und Konfiguration des Kabelmodems und des Routers* (exkl. Hausinstallation)
- 50 Mailboxen à 50 MB Größe mit je 5 E-Mail Alias-Adressen, Webmailfunktion
- 100 MB Webspace für Ihre Homepage (FTP- oder Frontpage-Unterstützung)
- kostenloser Spam- und Virenfilter für Mailboxen am Salzburg AG Mailserver

Kontakt

Gerne beraten wir Sie und erstellen ein Ihren Anforderungen entsprechendes Angebot. Sie können uns telefonisch unter 0662 / 8884 187 oder per E-Mail mit tkbusiness@salzburg-ag.at erreichen. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

* Routerkonfiguration ohne NAT, PAT, DHCP, Backup, VPN-Tunnel und ACL

Dienstbeschreibung für *CableLink* Business

In dieser Dienstbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses in Form von Verfügbarkeiten sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich

Diese Dienstbeschreibung gilt für das Produkt *CableLink* Business (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt *CableLink* Business an.

2.1 Service-Level

Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service-Level BASIC
Garantierte Verfügbarkeit	98,5% pro Quartal
Maximale Reaktionszeit*	6 Stunden
Maximale Entstörungszeiten*	12 Stunden
Business Internet Hotline	Mo-Fr 7:30-19:00 Sa,So,Feiertage 10:00-16:00 unter 0662 / 8884 167
Störungsannahme (außerhalb der Besetztzeiten Business Internet Hotline)	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/ 660 660
Entstörung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der im Support-Level definierten Zeiten

*Zeiten außerhalb der Supportzeiten unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten

2.2 Support-Level

Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Mo-Fr	Sa	So
Standard	07:00-22:00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviert werden, zu ermöglichen.

6. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internetanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen. Zusatzdienste zu bestehenden Produkten (z.B.: zusätzliches Mailboxpaket etc.) werden innerhalb von 5 Arbeitstagen realisiert.

Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.

7. Nichteinhaltung der vertraglich zugesicherten Dienstqualität

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.