



# **UPC Austria Services GmbH**

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für  
Privatkundenprodukte in Tirol

Stand 17. August 2009



## Inhaltsverzeichnis

I) LEISTUNGSBESCHREIBUNG .....	3
1. DIENSTEBESCHREIBUNG .....	3
2. SERVICE und SUPPORT .....	5
3. WARTUNG und SERVICE .....	6
4. FRIST BIS ZUM ERSTMALIGEN ANSCHLUSS BZW. ZUR FREISCHALTUNG .....	7
5. ANSCHLUSSERSTELLUNG .....	7
6. ZUSATZLEISTUNGEN .....	8
7. KOMMUNIKATIONSDIENSTE ANDERER KOMMUNIKATIONSDIENSTEBETREIBER .....	10
II) ENTGELTBESTIMMUNGEN .....	11
1. MONATLICHE ABO-ENTGELTE .....	11
2. ANSCHLUSSGEBÜHREN .....	14
3. ENTGELTE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN .....	15
KONTAKT .....	18

Alle angegebenen Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## **I) LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

### **1. DIENSTEBESCHREIBUNG**

#### **Fernsehen**

##### Leistungsumfang und Qualität

In verkabelten Häusern im Einzugsgebiet von UPC sind analoge und digitale Fernseh- und Radioprogramme mit geeigneten Endgeräten gemäß der jeweils gültigen Senderübersicht (Beilage 1) empfangbar.

Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten Anschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, bei Reparatur- und Wartungsarbeiten oder bei anderen mit dem Kabelbetrieb einhergehenden Störungen kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung von Kabelfernsehen kommen.

Der Anschlusspunkt und die Servicegrenze werden wie folgt definiert:

- TV-Buchse bzw. Radio-Buchse an der Antennenanschluss-Steckdose nach IEC-Standard.

Alle Dienste und Dienstleistungen über den Anschlusspunkt hinaus werden gemäß den EB (Punkt II) verrechnet.

#### **Internet**

##### Leistungsumfang und Qualität

UPC stellt in interaktiv verkabelten Häusern im Einzugsgebiet von UPC einen Internetanschluss zu in der im Folgenden angegebenen Qualität zur Verfügung:

Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten Internetanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, bei Reparatur- und Wartungsarbeiten oder bei anderen mit dem Kabelbetrieb einhergehenden Störungen kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung von Internet und Netzdiensten kommen.

Der Anschlusspunkt und die Servicegrenze werden wie folgt definiert:

- Ethernet- (10 Base-T oder 100 Base-T) oder USB-Anschluss (Version 1.1) am Kabelmodem

Alle Dienste und Dienstleistungen über den Anschlusspunkt hinaus werden gemäß den EB (Punkt II) verrechnet.

#### **Mindestsystemvoraussetzungen**

Pentium 233 Mhz, 64 MB Arbeitsspeicher, mind. 90 MB freie Festplattenspeicher, CD-Rom Laufwerk, Auflösung mind. 800x600 Pixel, Netzwerkkarte oder USB Anschluss, lauffähig mit allen Windows Betriebssystemen ab Windows 98SE



## Internet Privatkundenprodukte

	<b>chello easy</b>	<b>chello fun</b>	<b>chello classic</b>	<b>chello plus</b>
<b>Übertragungsart</b>	<b>Kabel</b>	<b>Kabel</b>	<b>Kabel</b>	<b>Kabel</b>
<b>Bandbreite down- upload in kbit/s</b>	2.048/384*	8.192/768*	25.600/1.536*	30.720/2.048*
<b>Mögliche Endgeräte</b>	1	1	1	bis zu 3
<b>E-Mail-Adressen</b>	3 Adressen zuzüglich 15 (3x5) Aliases	3 Adressen zuzüglich 15 (3x5) Aliases	5 Adressen zuzüglich 25 (5x5) Aliases	5 Adressen zuzüglich 25 (5x5) Aliases
<b>Mailbox Volumen in MB</b>	3x10	3x10	5x20	5x20
<b>Webpace in MB</b>	10	10	20	3x30
<b>Datenvolumen</b>	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**
<b>Premium Option</b>	nicht erhältlich	Bandbreite 16.384/1.024*	nicht erhältlich	nicht erhältlich

\* maximale Bandbreite im geteilt genutzten Netzwerk

\*\*) Bei Produkten auf Basis „unlimitiert“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Voraussetzung für die Nutzung von Internet-Privatkundenprodukten ist der Bezug von Kabelfernsehen der UPC.

## WLAN-Modem

	<b>Einrichtung</b>	<b>Monatlich</b>
für Super FIT und Top FIT	€ 0,-	€ 0,-
für FIT	€ 0,-	€ 1,90
für chello easy, fun, classic und plus	€ 25,00	€ 1,90

## WLAN Modem

Das WLAN-Modem kann per Kabelverbindung oder über eine verschlüsselte kabellose (WLAN) Verbindung mit dem PC/Laptop verbunden werden. Die Kabelverbindung kann mittels Ethernet oder USB erfolgen. Für die Herstellung der verschlüsselten kabellosen Verbindung ist ein WLAN Empfänger (USB-Adapter) erforderlich. Dieser WLAN Empfänger wird von UPC zur Verfügung gestellt. Eine vollständige Installation und Übergabe eines funktionierenden WLAN Internetzuganges sowie ein Support bei technischen Problemen kann nur gewährleistet werden, wenn der von UPC zur Verfügung gestellte WLAN Empfänger verwendet wird. Möchte der Kunde einen anderen WLAN Empfänger verwenden, so liegt die Verantwortung für die funktionierende Internet Verbindung beim Kunden. Die kabellose (WLAN) Verbindung ist standardmäßig 128 bit WEP verschlüsselt. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Supportumfang: UPC unterstützt der Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des WLAN Modems, der Herstellung der Verbindung zwischen WLAN Modem und PC/Laptop sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am WLAN Modem, insbesondere Support für Firewalls.



## Telefonie

### Leistungsumfang und Qualität

UPC stellt in interaktiv verkabelten Häusern im Einzugsgebiet von UPC analoge Festnetztelefonie zur Verfügung.

Voraussetzung für die Nutzung von Kabeltelefonie ist der Bezug von Kabelfernsehen der UPC.

Es gelten die Bedingungen laut Sideletter „Telefonie“ (Beilage 3).

Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten Telefonanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard. Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, bei Reparatur- und Wartungsarbeiten oder bei anderen mit dem Kabelbetrieb einhergehenden Störungen kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung von Telefoniediensten kommen.

Der Anschlusspunkt und die Servicegrenze werden wie folgt definiert:  
analoge A/B Telefonschnittstelle - RJ11 Buchse (POT-Schnittstelle) zum Anschluss von einem analogen Telefonendgerät.

## 2. SERVICE und SUPPORT

### UPC bietet folgende Service- und Supportlevel an:

- Level I beinhaltet eine Funktionskontrolle aller installierten Dienste und eine Grundeinstellung der verfügbaren Programme am Fernsehgerät. Die Totaleinstellung der Sender bzw. der Einbau der Netzwerkkarte und das Einrichten des PCs erfolgen durch den Kunden anhand der beigegebenen Unterlagen.
- Level II inkludiert zusätzlich zur Funktionskontrolle aller installierten Dienste eine Kompletteneinstellung aller Sender am Fernsehapparat. Es werden alle analogen Programme für ein Fernsehgerät eingestellt. Grundlage hierfür ist die jeweilige Originalfernbedienung. Bei fehlender oder nicht funktionierender Fernbedienung erfolgt lediglich eine Funktionskontrolle sowie eine Grundeinstellung am Fernsehgerät. Level II beinhaltet ebenso (falls notwendig) den Einbau der Netzwerkkarte, das Einrichten des PCs sowie des Telefons.  
Bei Netzdiensten ist eine Servicelevel II-Installation und Hotlineunterstützung ab Windows 98SE, 2000, ME, XP möglich. Der PC muss betriebsbereit sein. Bei Anschlüssen über eine Netzwerkkarte muss die MAC-Adresse bei der Terminvergabe unter der Tel.Nr. 931093-200 / UPC Kundeninfo bekannt gegeben werden.

Bei Internetdiensten müssen für eine Servicelevel II Installation folgende weitere Voraussetzungen gegeben sein:

- Scannen der Festplatte nach Viren und Fehlern im System
- Sichern der vorhandenen Daten - UPC übernimmt keine Haftung für verloren gegangene Dateien
- Bereithalten der Original Installations-CD des Betriebssystems (ansonsten kann keine Installation durchgeführt werden)
- Wurde die Netzwerkkarte bei UPC bestellt, bringt diese der Monteur mit; ansonsten muss diese bei der Montage vorhanden sein, widrigenfalls gemäß EB (Punkt II) ein zusätzliches Entgelt zu entrichten ist.

Liegen die Voraussetzungen für eine Servicelevel II Installation nicht vor, so kann für eine dennoch vom Kunden gewünschte Installation auf Basis Servicelevel II keine Gewährleistung für den Erfolg oder allfällige Datenverluste übernommen werden.



Die kostenlose telefonische Installationsunterstützung durch den Internet-Helpdesk erfolgt nur bei Inanspruchnahme des Servicelevels II. Ansonsten ist ein Entgelt gemäß EB (Punkt II) zu entrichten.

Infodienst Kundencenter:

Tel.: 0512 931093

E-mail: [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at) (Mo-Fr 07:00 bis 20:00 Uhr, Sa 07:00 bis 18:00 Uhr, So und Feiertag 07:00 bis 18:00 Uhr)

Internet-Helpdesk:

Tel.: 0512 931093 222

E-mail: [helpdesk-tirol@upc.at](mailto:helpdesk-tirol@upc.at) (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr, Sa 10:00 bis 18:00 Uhr)

### **3. WARTUNG und SERVICE**

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich im Wartungsfenster zwischen 24:00 und 06:00 Uhr durchgeführt und nach Möglichkeit auf der Website [www.telesystem.com](http://www.telesystem.com) zuvor angekündigt. UPC behält sich vor, bei Notwendigkeit auch außerhalb dieses Zeitraumes, Wartungsarbeiten durchzuführen.

Wartungsarbeiten werden entweder direkt durch UPC oder von deren Beauftragten durchgeführt. Alle Eingriffe in die Anlage (wie z.B. Errichtung, Störungsbehebungen, Wartungen etc.) dürfen nur von UPC oder deren Beauftragten vorgenommen werden.

Gewartet wird das Kabelnetz bis zum Anschlusspunkt.

Dem Kunden steht zur Bekanntgabe von Störungen der Infodienst Kundencenter und/oder die Störungsannahme der UPC zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Infodienst Kundencenter:

Tel.: 0512 931093 (Mo-Fr 07:00 bis 20:00 Uhr, Sa 07:00 bis 18:00 Uhr, So und Feiertag 07:00 bis 18:00 Uhr)

Störungsannahme:

Tel.: 0512 931093 (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr, Sa-So und Feiertag 10:00 bis 18:00 Uhr)

Die Wartung/Störungsbehebung erfolgt entweder laufend zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes oder auf Grund einer Störungsmeldung des Kunden ehest möglich nach Kenntnisnahme der Störung durch UPC. Im Falle einer Störungsmeldung durch den Kunden erfolgt eine Reaktion auf die Meldung innerhalb von zwei Werktagen.

Die Wartung/Störungsbehebung erfolgt je nach den Umständen des Einzelfalles und je nach Art der Störung/Wartungsarbeit entweder direkt vor Ort an der Anschlussstelle oder zentral. Sind dabei Räumlichkeiten des Kunden zu betreten, wird ein Termin zur Vornahme der Wartungsarbeiten/Störungsbehebung vereinbart.

UPC übernimmt keine Verantwortung für die Nichteinhaltung der oben angeführten Reaktionszeiten, wenn die Störung vom Kunden selbst verursacht wird, auf Gründen beruht, die nicht im Einflussbereich der UPC liegen oder der Kunde UPC oder deren Beauftragten den Zugang zur Störungsbehebung/Wartung verweigert.

Anschlussdosen, Anschlüsse und daran angeschlossene Geräte von UPC müssen frei zugänglich sein, Wandverbauten oder sonstige Behinderungen müssen vor dem Wartungstermin demontiert bzw. entfernt werden. Sollte kein freier Zugang vorhanden sein, kann die Wartung/das Service unter Umständen entweder überhaupt nicht oder nicht zur Gänze durchgeführt werden. Dadurch auftretende Mehrkosten werden dem Kunden gesondert laut EB (Punkt II) in Rechnung gestellt.



#### **4. FRIST BIS ZUM ERSTMALIGEN ANSCHLUSS BZW. ZUR FREISCHALTUNG**

Die vertragsmäßigen Leistungen/Dienste werden von UPC ehest möglich nach Vertragsabschluss unter Berücksichtigung der für die Anschlussherstellung erforderlichen Zeit sowie einer angemessenen Bearbeitungsfrist bei UPC erbracht. Sofern nicht im Vertrag mit dem Kunden ein Beginndatum für die erstmalige Freischaltung/Bereitstellung der Leistungen/Dienste genannt ist, gilt Folgendes:

- Im Falle der Neuerrichtung (Neuerschließung) bzw. Wiederinbetriebnahme (Aktivierung) eines Anschlusses beginnt die Leistungserbringung mit der Herstellung/Inbetriebnahme des Anschlusses und der daran angeschlossenen Geräte durch UPC oder deren Beauftragten;
- Im Falle der Übernahme eines aufrechten Anschlusses durch den Kunden ab dem Datum der Übernahme des Anschlusses durch den Kunden;

beides im Regelfall innerhalb von 20 Werktagen nach Zustandekommen des Vertrages. Sind zur Anchlusserstellung umfangreiche Vorarbeiten notwendig (Grabungsarbeiten etc.) oder werden diese durch Dritte verzögert, verlängert sich die Anschluss- bzw. Freischaltungsfrist entsprechend.

#### **5. ANSCHLUSSERSTELLUNG**

##### **Grundinstallation**

##### **Kabelfernsehen**

Die Anbindung an das Kabelnetz der UPC erfolgt

- bei Neuerschließung durch Herstellung eines Anschlusses in der Form einer Anschlussdose sowie deren Freischaltung samt Verlegung der dafür erforderlichen Verkabelung; es werden maximal 2 Multimediadosen\* nach Absprache mit dem Kunden an dafür geeigneten und für eine allfällige Entstörung und Wartung leicht zugänglichen Orten installiert. Werden mehr als zwei Dosen bestellt, so ist dafür ein zusätzliches Entgelt gemäß EB (Punkt II) zu entrichten. Die Installation hat durch UPC oder deren Beauftragten zu erfolgen. Sowohl die Zugangsleitung innerhalb von Gebäuden als auch die Leitungsführung innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden (Innenleitungen) werden ohne andere schriftliche Vereinbarung mit dem Kunden über Putz geführt. Die Länge der Innenleitungen sind mit 15 Metern begrenzt. Sonderwünsche des Kunden (Mauerdurchbruch; Leitungsführung etc.) bei Herstellung des Anschlusses oder Leitungsverlegung sind rechtzeitig vor Beginn Anschlussherstellung bekannt zu geben und im Entgelt für die Anschlussherstellung (Punkt II) nicht enthalten; sie werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.  
Die Leitungsführung muss bei Anschlussherstellung frei zugänglich sein, Wandverbauten oder sonstige Behinderungen müssen vor dem Installationstermin demontiert bzw. entfernt werden. Sollte kein freier Zugang vorhanden sein, kann die Installation unter Umständen entweder überhaupt nicht oder nicht zur Gänze durchgeführt werden. Dadurch auftretende Mehrkosten werden dem Kunden gesondert laut EB (Punkt II) in Rechnung gestellt.
- bei bereits erschlossenen Wohnungen (Aktivierung) durch Freischaltung des bereits bestehenden Anschlusses.

\*) Bei aufwändigen Installationen (z.B. Dosenanzahl, Leitungslänge) kann es vorkommen, dass für die ordnungsmäßige Funktion der entsprechenden Dienste ein zusätzlicher Verstärker benötigt wird. Die Kosten für diesen Verstärker sind nicht im Preis für die Zusatzdoseninstallation enthalten.

##### **Internet / Telefonie**

An die Anschlussdose (siehe Grundinstallation Kabelfernsehen) wird bei den Leistungen Kabelinternet und Kabeltelefonie zur Übertragung von Kommunikationsdaten über das Kabelnetz der UPC ein energiesparendes Kabelmodem zur Verfügung gestellt, das Internetdaten und/oder Telefongespräche zeitgleich überträgt. Dieses Modem ist über eine Multimediadose an das Netz der UPC angebunden und verbleibt im Eigentum der UPC. Es



ist eine Kautions gemäß den EB (Punkt II) zu erlegen. Für jedes Modem (Telefon und Internet) ist eine 230-Volt-Stromversorgung vom Kunden bereit zu stellen. Die Kosten der Stromversorgung sind nicht im Entgelt gem. EB (Punkt II) enthalten.

Sollte nach der Installation des Telefoniedienstes ein Technikereinsatz zum Umklemmen des Telefonkabels erforderlich sein, so wird dieser Einsatz nach Aufwand verrechnet, der Mindesttarif ist den EB (Punkt II) zu entnehmen.

Wenn das Telefon/der PC entfernt vom Kabelmodem platziert werden soll, muss eine entsprechende Verkabelung von UPC oder deren Beauftragten eingerichtet werden.

#### **Zu beachten:**

Für das Kabelmodem wird ein normaler Stromanschluss (230 Volt) benötigt. Dieser ist vom Kunden beizustellen. Das Modem arbeitet nur bei aufrechter Stromversorgung. Ein Stromausfall führt daher zur Unterbrechung der Netzverbindung. Ähnlich wie bei einem Schnurlos-Telefon steht daher bei einer Unterbrechung der Stromversorgung kein Telefon- oder Internetanschluss zur Verfügung. Es sollten daher keine kritischen Dienste mit dem Festnetztelefonieanschluss verbunden werden. Der Betrieb von medizinischen Systemen, Überwachungssystemen und Notrufsystemen über das Kabelnetz der UPC ist daher nicht zulässig.

#### **Terminvereinbarungen**

Terminvereinbarungen zur Vornahme von technischen Arbeiten oder der Herstellung des Anschlusses erfolgen aufgrund eines genau ausgearbeiteten Zeitplans. Sollte die Wahrnehmung eines bereits vereinbarten Installationstermins nicht möglich sein, kann der Installationstermin bis zu zwei Werktagen davor kostenlos storniert werden. Bei Nichtanwesenheit zum vereinbarten Termin oder verspäteter Stornierung sowie bei Installationsabbruch wegen fehlender Voraussetzungen, die in der Sphäre des Kunden liegen, wird eine Unkostenpauschale gemäß den EB (Punkt II) verrechnet.

## **6. ZUSATZLEISTUNGEN**

#### **Upgrade**

Es ist die Erweiterung (Upgrade) des bestehenden Anschlusses um Multimediadienste wie Internet und/oder Telefon gemäß Servicelevel I oder II zu den Preisen gemäß EB (Punkt II) möglich.

Bei Upgrade – Internet bzw. Telefonie - ist der Austausch von einer Antennendose gegen eine Multimediadose inkludiert (falls erforderlich!). Sollten sich mehrere Antennendosen in der Wohnung befinden, könnte auch deren Austausch notwendig sein, wofür ein Entgelt gemäß EB (Punkt II) zu entrichten ist. Dies kann jedoch erst vor Ort – im Zuge der Installation entschieden werden. Die anfallenden Kosten für den Tausch werden gemäß den EB (Punkt II) in Rechnung gestellt.

#### **Verlegung**

Die Verlegung des Anschlusses in den Räumlichkeiten des Kunden hat ausschließlich durch UPC oder deren Beauftragten zu den Preisen gemäß EB (Punkt II) zu erfolgen.

#### **Mitnahme**

Die Mitnahme der bisherigen Dienste bei Wohnungswechsel ist davon abhängig, ob der neue Standort in einem an das Kabelnetz der UPC angeschlossenen Objekt liegt. Die Verlegung des Anschlusses an eine neue Anschlussadresse (z.B. Wohnungswechsel) ist nur bei Abschluss eines neuen Anschlussvertrages möglich, wobei in diesem Fall mangels anderer schriftlicher Vereinbarung der Vertrag betreffend den ursprünglichen Standort mit dem Beginndatum der Leistungserbringung für die neue Anschlussadresse außer Kraft tritt. Im Fall einer derartigen Anschlussverlegung richtet sich das zu bezahlende Entgelt nach den Anschlussanforderungen (Neuerschließung, Aktivierung). Wird zeitgleich mit einer Anschlussverlegung ein Upgrade/Downgrade durchgeführt, sind zudem die diesbezüglichen Bestimmungen zu beachten und die hierfür laut EB (Punkt II) zu bezahlenden Entgelte zu entrichten.





## **Telefonie**

### **Rufnummer**

UPC teilt dem Anschluss standardmäßig eine Rufnummer zu. Diese wird dem Kunden bei Fertigstellung des Anschlusses bestätigt. Eine Mitnahme der Rufnummer von einem anderen Telefondiensteanbieter auf UPC oder umgekehrt ist nur unter Beibehaltung derselben Ortskennzahl möglich und kann zudem nur unter folgenden weiteren Voraussetzungen erfolgen:

- ungekündigter Anschluss des bestehenden Telefonieanbieters;
- Bezahlung des Entgeltes gemäß den EB (Punkt II)
- ordnungsgemäß ausgefülltes Portierungsformular

UPC ist bemüht, den Anschluss bei einer Rufnummernmitnahme ohne unnötigen Aufschub frei zu schalten. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass sich die Anschlussfreischaltung für Kabeltelefonie bei Rufnummernmitnahme verzögern kann, insbesondere weil es zur Rufnummernübertragung einer Abwicklung zwischen UPC und des anderen Telefonieanbieters bedarf.

Der Kunde ist verpflichtet, die Daten des Portierungsformulars vollständig und richtig auszufüllen und diese zu prüfen. Mehrkosten, die durch Verzögerungen aufgrund eines nicht ordnungsgemäß ausgefüllten Portierungsformulars entstehen, gehen zulasten des Kunden.

### **Teilnehmerverzeichnis**

Auf Verlangen des Kunden erfolgt kein Eintrag in das Teilnehmerverzeichnis.

Kunden von UPC werden – sofern nichts Abweichendes ausdrücklich vereinbart ist - mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt UPC überlassen bzw. ist vom Herausgeber des Telefonbuches/Teilnehmerverzeichnisses abhängig.

Auf Wunsch des Kunden sind weitere Sondereintragen nach Abstimmung mit UPC und dem Herausgeber des Telefonverzeichnisses/Telefonbuches möglich:

Werden Mehrfacheintragen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, muss dies UPC mitgeteilt werden. Die Änderungen müssen ggf. direkt mit dem Teilnehmerverzeichnisherausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden.

UPC ändert ferner die im Teilnehmerverzeichnis eingetragenen Daten.

Änderungen der für die Einträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang bei UPC an den Herausgeber des Telefonbuches/Teilnehmerverzeichnisses weitergegeben.

Der Kunde ist verpflichtet, die Richtigkeit der Eintragungen und der bekannt gegebenen Daten zur Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis zu prüfen und allfällige Unvollständigkeiten oder Übertragungsfehler sofort zu rügen.

### **Rufnummernanzeige**

Dem angerufenen Einzelanschluss werden Informationen über die Rufnummer des Anrufenden übermittelt, sofern der Anruf von einem Anschluss der UPC stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen nach den technischen Möglichkeiten übermittelt.

Die Rufnummernanzeige unterbleibt, wenn diese vom anrufenden Anschluss beim angerufenen Anschluss unterdrückt wird oder keine Daten übermittelt werden.

Die Anzeige der Rufnummer des Rufenden am Endgerät des Gerufenen muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden.

**Anonymruf**

Bei diesem Dienst wird die Anzeige von Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss unterdrückt.

Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Die Anzeige wird ständig verhindert
- Die Anzeige kann vom Kunden im Einzelfall verhindert werden (standardmäßig als Grundeinstellung eingerichtet)

**Mehrwertnummern**

Zum Schutz des Kunden werden alle 09xx-er-Nummern gesperrt. Eine vom Kunden gewünschte Freischaltung ist schriftlich mittels dem vorgeschriebenen Formular der UPC bekannt zu geben; die erstmalige sowie eine Freischaltung pro Jahr erfolgen kostenlos.

**7. KOMMUNIKATIONSDIENSTE ANDERER KOMMUNIKATIONSDIENSTEBETREIBER**

Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstebetreiber wie z.B. Telegramme, handvermittelte Dienste usw. können in Anspruch genommen werden, wenn der jeweilige Kommunikationsnetz- oder –dienstebetreiber den Kunden von UPC diesen oder einzelne Dienste anbietet und werden abhängig von den Entgelten des jeweiligen Kommunikationsdienstebetreibers weiterverrechnet.

## II) ENTGELTBESTIMMUNGEN

### 1. MONATLICHE ABO-ENTGELTE

#### Privatkunden

Pakete	Abo-Entgelt monatlich in € Analog TV	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV START <sup>1)</sup>	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS
Fernsehen / Radio	16,00	20,60 <sup>5)</sup>	25,90
Fernsehen / Radio / Telefonie <sup>2)</sup>	28,70	33,68	38,98
Fernsehen / Radio / chello fun	39,00	43,98	49,28
Fernsehen / Radio / chello classic	52,00	56,98	62,28
Fernsehen / Radio / chello plus	77,00	81,98	87,28
Fernsehen / Radio / chello easy	30,57	35,55	40,85
3 er Pakete			
Fernsehen / Radio / chello easy / Telefonie <sup>2)</sup>	43,65	48,63	53,93
Fernsehen / Radio / chello fun / Telefonie <sup>2)</sup>	47,00	51,98	57,28
Fernsehen / Radio / chello classic / Telefonie <sup>2)</sup>	60,00	64,98	70,28
Fernsehen / Radio / chello plus / Telefonie <sup>2)</sup>	85,00	89,98	95,28
Künstlersozialversicherungsbeitrag <sup>3)</sup>		0,28	

5) ab 01.04.2009 Digital TV START €20,95

	FIT Pakete	MediaBox inkludiert	WLAN	Abo-Entgelt monatlich in €
FIT	Digital TV START & chello easy & Telefonie	Standard	optional/€ 1,90	39,90
Super FIT	Digital TV PLUS & chello fun & Telefonie	Standard	optional/€ 0,-	49,90
Top FIT	Digital TV PLUS & chello classic & Telefonie	HD oder DVR	optional/€ 0,-	64,90
FIT <sup>4)</sup>	Fernsehen & chello easy & Telefonie	-	optional/€ 1,90	29,90
Premium Option	Für Super FIT bzw. chello fun erhältlich: Bandbreite 16.384/1.024 down- upload in kbit/s			€ 7,00

1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss.

2) Die Gesprächsgebühren sind der Preisliste „Gesprächsgebühren“ zu entnehmen.

3) Der Künstlersozialversicherungsbeitrag ist von der UPC für die Leistungen Fernsehen und Radio einzuheben und abzuführen. Er ist in den oben angeführten Abo-Entgelten nicht enthalten und wird gesondert verrechnet und auf der Rechnung ausgewiesen

4) Aktionsprodukt, nur erhältlich von 4. März 2009 bis 4. Juni 2009. Ein Produktumstieg auf FIT um € 29,90 ist nur für Einzelbezieher von Fernsehen (Analog TV) möglich.

#### Studenten

Das Studententarifpaket wird nur bei Erfüllung der nachstehenden Voraussetzungen angeboten:

- Studententarife gelten nur für folgende Studierende:<sup>^</sup>
  1. ordentlich Studierende an österreichischen Universitäten und Universitäten der Künste oder
  2. Studierende der Fachhochschul-Studiengänge
- Voraussetzung und Bedingung für die Inanspruchnahme des Studententarifpaketes ist weiters die unaufgeforderte Vorlage des Studiennachweises bei Vertragsabschluss sowie zu Beginn eines jeden Semesters. Wird dem nicht entsprochen, wird das auf das bezogene Studentenpaket entsprechende Privatkundenpaket entfallende Entgelt in Rechnung gestellt. Durch Nachreichen der



Inskriptionsbetätigung erfolgt im darauffolgenden Monat die erneute Umstellung auf das Studententarifpaket. Es erfolgt keine rückwirkende Anrechnung.

Pakete	Abo-Entgelt monatlich in €	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV START <sup>1)</sup>	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS
Fernsehen / Radio	16,00	20,60 <sup>5)</sup>	25,90
Fernsehen / Radio / Telefonie <sup>2)</sup>	28,70	33,68	38,98
Fernsehen / Radio / chello fun	39,00	43,98	49,28
Fernsehen / Radio / chello classic	44,00	48,98	54,28
Fernsehen / Radio / chello plus	69,00	73,98	79,28
Fernsehen / Radio / chello easy	30,57	35,55	40,85
<b>3 er Pakete</b>			
Fernsehen / Radio / chello easy / Telefonie <sup>2)</sup>	43,65	48,63	53,93
Fernsehen / Radio / chello fun / Telefonie <sup>2)</sup>	47,00	51,98	57,28
Fernsehen / Radio / chello classic / Telefonie <sup>2)</sup>	50,00	54,98	60,28
Fernsehen / Radio / chello plus / Telefonie <sup>2)</sup>	75,00	79,98	85,28
Künstlersozialversicherungsbeitrag <sup>3)</sup>		0,28	

5) ab 01.04.2009 Digital TV START € 20,95

	FIT Pakete	MediaBox inkludiert	WLAN	Abo-Entgelt monatlich in €
FIT	Digital TV START & chello easy & Telefonie	Standard	optional/€ 1,90	39,90
Super FIT	Digital TV PLUS & chello fun & Telefonie	Standard	optional/€ 0,-	49,90
Top FIT	Digital TV PLUS & chello classic & Telefonie	HD oder DVR	optional/€ 0,-	64,90
FIT <sup>4)</sup>	Fernsehen & chello easy & Telefonie	-	optional/€ 1,90	29,90
Premium Option	Für Super FIT bzw. chello fun erhältlich: Bandbreite 16.384/1.024 down- upload in kbit/s			€ 7,00

1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss.

2) Die Gesprächsgebühren sind der Preisliste „Gesprächsgebühren“ (Beilage 4) zu entnehmen.

3) Der Künstlersozialversicherungsbeitrag ist von der UPC für die Leistungen Fernsehen und Radio einzuheben und abzuführen. Er ist in den oben angeführten Abo-Entgelten nicht enthalten und wird gesondert verrechnet und auf der Rechnung ausgewiesen.

4) Aktionsprodukt, nur erhältlich von 4. März 2009 bis 4. Juni 2009. Ein Produktumstieg auf FIT um € 29,90 ist nur für Einzelbezieher von Fernsehen (Analog TV) möglich.

### Gemeinsame Bestimmungen für Privatkunden/Studenten

Alle Entgelte für TV und Radio sind inklusive 10% Ust., alle anderen Entgelte inklusive 20% Ust.

Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.

Die Rundfunkgebühr für Radio- und Fernsehempfangseinrichtungen (GIS) ist in den oben angeführten Entgelten nicht inkludiert.

Die Kosten der Energieversorgung für das Modem oder anderer von UPC dem Kunden im Rahmen der Vertragsabwicklung überlassenen Geräten sind im Entgelt nicht enthalten.

Für Digital-TV START und Digital-TV PLUS und alle Pakete mit Digital-TV START und Digital-TV PLUS gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten. Eine ordentliche Kündigung durch den Kunden ist erst nach Ablauf von zwölf Monaten möglich.



Für alle anderen Produkte gilt:  
Mindestvertragsdauer 3 Monate. Eine ordentliche Kündigung durch den Kunden ist erst nach Ablauf von drei Monaten möglich.



## 2. ANSCHLUSSGEBÜHREN

### Installationstypen

#### **Grundinstallation**

Anbindung an das Multimedienetzwerk bei neu zu erschließenden Wohnungen.

#### **Aktivierung**

Anbindung an das Multimedienetzwerk für bereits erschlossene Wohnungen.

#### **Upgrade**

Erweiterung des bestehenden Anschlusses um Multimediadienste wie Internet und/oder Telefonie.

#### **Mitnahme**

Mitnahme der bisherigen Dienste bei Wohnungswechsel. Das diesbezügliche Entgelt richtet sich nach den Anlusserfordernissen wie folgt:

#### Privatkunden

Die Installation der Privatkundenpakete wird nach Wahl des Kunden entweder nach Maßgabe von Servicelevel I oder II (siehe 2. Service und Support auf Seite 3) durchgeführt.

#### **Installation Servicelevel I**

	Fernsehen & Radio	Fernsehen & Radio & Internet	Fernsehen & Radio & Telefonie	Fernsehen & Radio & Internet & Telefonie(multiPlay)
Grundinstallation	€ 171,00	€ 217,00	€ 217,00	€ 251,00
Aktivierung	€ 62,00	€ 108,00	€ 108,00	€ 142,00
Upgrade I auf multimediale(n) Dienst(e)		€ 108,00	€ 108,00	€ 142,00
Upgrade II ein multimedialer Dienst ist bereits- aktiv				Telefonie: € 72,00  Internet: € 43,00
Mitnahme mit Grundinstallation	€ 72,00	€ 116,00	€ 116,00	€ 142,00
Mitnahme ohne Grundinstallation	€ 44,00	€ 72,00	€ 72,00	€ 91,00

Modemkaution\* pro Internet- und/oder Telefonanschluss: € 40,00

\* Modems bleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet  
Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.



## Installation Servicelevel II

	Fernsehen & Radio	Fernsehen & Radio & Internet	Fernsehen & Radio & Telefonie	Fernsehen & Radio & Internet & Telefonie(multiPlay)
Grundinstallation	€ 185,00	€ 290,00	€ 254,00	€ 323,00
Aktivierung	€ 76,00	€ 181,00	€ 145,00	€ 214,00
Upgrade I auf multimediale(n) Dienst(e)		€ 145,00	€ 145,00	€ 181,00
Upgrade II ein multimedialer Dienst ist bereits aktiv				Telefonie: € 72,00  Internet: € 72,00
Mitnahme mit Grundinstallation	€ 72,00	€ 116,00	€ 116,00	€ 142,00
Mitnahme ohne Grundinstallation	€ 44,00	€ 72,00	€ 72,00	€ 91,00

Modemkaution\* pro Internet- und/oder Telefonanschluss: € 40,00

\* Modems bleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet  
Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.

## chello plus - Starter-Pack

Optional können zum Produkt chello plus die im chello plus Starter-Pack enthaltenen Leistungen gegen einen Aufpreis von € 99,00\* bei jedem Installationstyp (Grundinstallation, Aktivierung, Upgrade, Mitnahme) in Anspruch genommen werden.

Im chello plus Starter-Pack sind enthalten:

- Installation durch Monteure
- HUB
- 1 PCI-Netzwerkkarte
- Standard-Patch-Verkabelung

\* Der Aufpreis ist inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderung.

## 3. ENTGELTE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN

Rechnungsbezogene Entgelte	Entgelt in € ab 01.01.2009
Zahlscheingebühr	€ 5,00
Rechnungskopie	€ 2,00
Mahnspesen pro Mahnung	€ 17,44
Kontoauskunft	€ 2,00
Ein Einzelentgeltnachweis pro Abrechnungsperiode	€ 0,00
zusätzlicher Einzelentgeltnachweis je	€ 2,00
weiterer Entgeltnachweis für Vorperiode je	€ 2,00
Smartcard	€ 10,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung	€ 20,00



<b>Dienstebezogene Entgelte</b>	<b>Entgelt in € ab 01.01.2009</b>
Reaktivierungsentgelt pro Dienst (Internet und/oder Telefonie)	€ 30,00
Freischaltung der Rufnummer zur Nutzung von Mehrwertdiensten (erstmalige sowie eine Freischaltung pro Jahr sind kostenlos)	€ 5,00
Änderung Telefonbucheintrag	€ 3,00
Änderung Rufnummer	€ 8,70
Portierung Rufnummer (Rufnummernmitnahme)	€ 29,00
Downgradegebühr (für chello-Produkte)	€ 30,00
Installation zusätzliche E-Mail-Adressen	€ 17,00
Austausch Antennendose gegen Multimediodose	€ 19,00
Serviceeinsatz (Anfahrt inkl. 1 Std. Arbeitszeit)	€ 45,00
Serviceeinsatz (für jede weitere Stunde)	€ 22,50
Anschlussübernahme	€ 30,00

<b>Installationsbezogene Entgelte</b>	<b>Entgelt in €</b>
Zusatzdose inklusive max. 10 lfm Koaxkabel mit Nagelschellen montiert; bis 60 cm Wanddurchbruch im Zuge der Installation*	€ 73,89
Durchbruch, Bohrung bis zu einer Wandstärke von 60 cm	€ 24,63
Austausch Antennendose gegen Multimediodose	€ 19,00
Einstellen aller Kabel-Fernseh-Programme an einem TV-Gerät	€ 45,00
Einstellen aller Kabel-Fernseh-Programme an einem Videorecorder	€ 45,00
Verstärker VOS 135 und Baugleiche anschließen und einmessen inklusive Material	€ 335,86
Verstärker VOS 20 und Baugleiche anschließen und einmessen inklusive Material	€ 145,54
PC Konfiguration inklusive Netzwerkkarte im Zuge der Installation*	€ 58,96
Stecker RF 45 mit Knickschutz für Kat. 5 Kabel	€ 12,89
Patchkabel Kat. 5/10m doppelt geschirmt	€ 16,10
Patchkabel Kat. 5/20m doppelt geschirmt	€ 21,60
Patchkabel Kat. 5/30m doppelt geschirmt	€ 33,60
Koaxkabel 14dB/5lfm – Verlegen inklusive Material	€ 22,39
Serviceeinsatz (Anfahrt inklusive 1 Std. Arbeitszeit)	€ 45,00
Serviceeinsatz für jede weitere halbe Stunde	€ 22,50
Installationsabbruch bzw. Nichtzustandkommen der Installation durch Verschulden des Kunden	€ 45,00
Pauschale für Mehrkosten während Installation durch Verschulden des Kunden	€ 45,00

Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.  
Die Verrechnung und Bezahlung der installationsbezogenen Entgelte erfolgt jeweils direkt mit dem Installationspartner und ist bei der Installation zu begleichen.





### Zusatzdienste Digital TV\*

Zusatzdienst	Entgelt monatlich in €
HD+ Programmpaket mit 4 HD Sendern	€ 2,00
DIGITURK PREMIUM Eine Auswahl von 4 türkischen Kanälen	€ 19,95
PINK TV 3 Premium Kanäle aus Serbien	€ 19,95
HUSTLER TV 3 Hardcore Erotic Programme	€ 19,95

\* Der Bezug von Digital TV ist Voraussetzung. HD+ ist nur in Verbindung mit einer Media Box HD von UPC beziehbar. 12 Monate Mindestvertragsdauer. UPC ist berechtigt das Leistungsangebot jederzeit zu ändern, insbesondere die Programme, auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest zwei vergleichbare Programme pro Zusatzdienst als vereinbart gelten.

### Zusatzdienste Internet

Privatkunden

Zusatzdienst	Entgelt monatlich in €
zusätzliche E-Mail Adresse	€ 2,00
zusätzliche IP-Adresse (Erweiterung PS 2/XBox)	€ 0,83
Webpace 10 MB	€ 4,90

Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.

### Zusatzdienste Telefonie

Zusatzdienste	Entgelt monatlich in €
zusätzliche Telefonrufnummer	€ 10,00
Internetnutzung über die Telefonleitung:	
Webtarif Geschäftszeit pro Minute*	€ 0,023
Webtarif Freizeit pro Minute**	€ 0,01

\* MO-FR 8:00-18:00 Uhr, Abrechnung im 180s-Takt

\*\* MO-FR 18:00-8:00 Uhr sowie SA, SO und feiertags ganztägig, Abrechnung im 360s-Takt

Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.

### Modemkaution

Modemkaution	€
Modemkaution*	€ 40,00 (einmalig)

\* Modems verbleiben im Eigentum von UPC. Die Kauton wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet.

### Media Box

Media Box		Entgelt monatlich in €
Media Box HD	in Kombination mit Digital TV START	5,90
Media Box HD	in Kombination mit Digital TV PLUS	4,00
Media Box DVR	in Kombination mit Digital TV START	5,90
Media Box DVR	in Kombination mit Digital TV PLUS	4,00



		Einmaliges Entgelt in €
Media Box (Standard, HD, DVR)	Kaution *	40,00

\* Media Boxen bleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet.

Bei Bestellung einer MediaBox DVR oder MediaBox HD gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.

Alle Entgelte sind inklusive 20% Ust. Vorbehaltlich Druck-/Satzfehler und Tarifänderungen.

## KONTAKT

### UPC Austria Services GmbH

Geschäftsstelle Innsbruck

Eduard-Bodem-Gasse 2

6020 Innsbruck

FN 296333i, Handelsgericht Wien

unter

T +43(512)93 10 93

F +43(512)93 10 93-6

E [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at)

[www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol)

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.