



UPC Austria Services GmbH

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für
Privatkundenprodukte in Tirol

Stand 27. April 2011



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 | 6 |
| 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 | 17 |

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 und 2) 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 2 und 3) 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 2 und 3) verrechnet.

Mindestsystemvoraussetzungen:

IBM (und kompatible PCs): ab Pentium 233 Mhz, 64 MB Arbeitsspeicher, min. 90 MB freie Festplattenspeicher, CD-Rom Laufwerk, Netzwerkkarte oder USB Anschluss, lauffähig mit allen Windows Betriebssystemen ab Windows 98SE

Apple: Prozessor mind. Power PC, 32 MB Arbeitsspeicher, mind. 90 MB freier Festplattenspeicher, freier Netzwerkkarten - Anschluss.

Der Einsatz anderer Rechner- oder Betriebssysteme ist möglich, wird aber vom Installations- oder Beratungsservice nicht unterstützt.

Top FIT Fiber Power: 100 Mbit/s Netzwerkkarte, Betriebssystem: ab Windows XP



Internet Privatkundenprodukte

| | Internet Easy 2048 | Internet Easy | Fiber Power Fun | Fiber Power Classic | Fiber Power Plus | Fiber Power Ultra |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Übertragungsart | Kabel | Kabel | Kabel | Kabel | Kabel | Kabel |
| Bandbreite down- upload in kbit/s | 2.048/256* | 4.096/512* | 20.480/1024* | 25.600/1.536* | 30.720/2.048* | 102.400/10.240* |
| Mögliche Endgeräte | 1 | 1 | 1 | 1 | bis zu 3 | bis zu 3 |
| E-Mail-Adressen | 3 Adressen zuzüglich 15 (3x5) Aliases | 3 Adressen zuzüglich 15 (3x5) Aliases | 3 Adressen zuzüglich 15 (3x5) Aliases | 5 Adressen zuzüglich 25 (5x5) Aliases | 5 Adressen zuzüglich 25 (5x5) Aliases | 5 Adressen zuzüglich 25 (5x5) Aliases |
| Mailbox Volumen in MB | 3x200 | 3x200 | 3x200 | 5x200 | 5x200 | 5x200 |
| Webspace in MB | 10 | 10 | 10 | 20 | 3x30 | 3x30 |
| Datenvolumen | unlimitiert | unlimitiert** | unlimitiert** | unlimitiert** | unlimitiert** | unlimitiert** |

* Die angegebenen Bandbreiten verstehen sich als maximal 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

| | Einrichtung | Monatlich |
|--|-------------|-----------|
| für Super FIT, Super FIT HD und Top FIT | € 0,- | € 0,- |
| für FIT | € 0,- | € 1,90 |
| für Internet Easy 2048 und Internet Easy | € 25,00 | € 1,90 |
| für Fiber Power Fun, Fiber Power Classic, Fiber Power 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 WPA oder WPA2 PSK verschlüsselt. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Supportumfang: UPC unterstützt den 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 Festnetz Telefonie 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 zur Verfügung Stellung von Telefonie Diensten 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 folgenden Service bzw. Support an:

Funktionskontrolle aller installierten Dienste und Kompletteinstellung 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 erfolgen lediglich eine Funktionskontrolle sowie eine Grundeinstellung am Fernsehgerät. Ebenso beinhaltet ist, das Einrichten des PCs sowie des Telefons.

Bei Netzdiensten ist eine Hotlineunterstützung ab Windows 98SE, und Apple ab Mac OS X möglich.

Bei Internetdiensten müssen folgende 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 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 3) ein zusätzliches Entgelt zu entrichten ist.

Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, so kann keine Gewährleistung für den Erfolg oder allfällige Datenverluste übernommen werden.

Kundencenter:

Tel.: 0512 931093

E-Mail: service-tirol@upc.at (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr)

Helpdesk:

Tel.: 0512 931093 222,

E-Mail: helpdesk-tirol@upc.at (Mo-Fr 08:00 bis 21:00 Uhr, Sa, So und Feiertag 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.upc.at/tirol 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 stehen zur Bekanntgabe von Störungen das Kundencenter und/oder der Helpdesk von UPC Tirol zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Kundencenter:

Tel.: 0512 931093 (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr)

E-Mail: service-tirol@upc.at

Helpdesk:

Tel.: 0512 931093 222 (Mo-Fr 08:00 bis 21:00 Uhr, Sa-So und Feiertag 10:00 bis 18:00 Uhr)

E-Mail: helpdesk-tirol@upc.at

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 2 und 3) 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

Neuerschließung

Kabelfernsehen

Der Anschluss an das Kabelnetz der UPC erfolgt

- bei Neuerschließung durch Herstellung eines Anschlusses in der Form einer Anschlussdose sowie deren Freischaltung. Pro bestelltem Dienst (TV oder Internet) wird eine Multimediadose* montiert. Für den Telefonanschluss wird ein TDO Adapter verwendet. Werden mehrere Dosen bestellt, so ist dafür ein zusätzliches Entgelt gemäß EB (Punkt 3) zu entrichten. Die Installation hat durch UPC oder deren Beauftragten zu erfolgen. Die Leitungsführung innerhalb der Räumlichkeiten des Kunden (Innenleitungen) werden ohne andere schriftliche Vereinbarung mit dem Kunden auf Putz verlegt. Die Länge der Leitung in der Wohnung ist mit 15 Metern begrenzt. Sonderwünsche des Kunden (Mauerdurchbruch; Leitungsführung etc.) bei Herstellung des Anschlusses oder Leitungsverlegung sind rechtzeitig vor Beginn der Anschlussherstellung bekannt zu geben. Diese sind im Entgelt für die Anschlussherstellung (Punkt 3) 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 abgebrochen werden.
- bei bereits erschlossenen Wohnungen (Aktivierung) durch Freischaltung des bereits bestehenden Anschlusses. Falls technisch notwendig, kann ein Anschlussdosentausch erforderlich sein.

*) 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

Bei den Leistungen Kabelinternet und Kabeltelefonie wird zur Übertragung von Kommunikationsdaten über das Kabelnetz der UPC ein energiesparendes Kabelmodem zur Verfügung gestellt. Dieses Modem ist über eine Multimediadose an das Netz der UPC angebunden und verbleibt im Eigentum der UPC. Für jedes Modem (Telefon und Internet) ist eine 230-Volt-Stromversorgung vom Kunden bereit zu stellen. Sollte nach der Portierung ein Technikereinsatz zum Umklemmen des Telefonkabels erforderlich sein, so wird dieser Einsatz nach Aufwand verrechnet, der Mindesttarif ist den EB (Punkt 2/3) zu entnehmen.

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

Sollten Sie zum bereits vereinbarten Installationstermin verhindert sein so können Sie den Installationstermin bis zu zwei Werktage davor kostenlos stornieren. Bei Nichtanwesenheit zum vereinbarten Termin wird eine Pauschale gemäß den EB (Punkt 2/3) in Rechnung gestellt.

6. ZUSATZLEISTUNGEN

Upgrade

Es ist die Erweiterung (Upgrade) des bestehenden Anschlusses um Multimediadienste wie Internet und/oder Telefon zu den Preisen gemäß EB (Punkt 2) 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. Dies kann jedoch erst vor Ort – im Zuge der Installation entschieden werden. Die anfallenden Kosten für den Tausch werden gemäß den EB (Punkt 3) 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 2) 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 2) 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 Telefon Dienstleister auf UPC oder umgekehrt ist nur unter Beibehaltung derselben Ortskennzahl möglich und kann zudem nur unter folgenden weiteren Voraussetzungen erfolgen:

- ungekündigter Anschluss des bestehenden Telefonie Anbieters;
- Bezahlung des Entgeltes gemäß den EB (Punkt 2)
- 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 Telefonie Anbieters 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 Sondereintragungen nach Abstimmung mit UPC und dem Herausgeber des Telefonverzeichnisses/Telefonbuches möglich:

Werden Mehrfacheintragungen 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 Teilnehmerverzeichnis-Herausgeber 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.



Digital Telefon Unlimited (Gratis Telefonie in das österreichische Festnetz)

Im Top FIT Paket ist Digital Telefon Unlimited inkludiert. Top FIT Kunden telefonieren mit Digital Telefon Unlimited gratis in das österreichische Festnetz. Ausgenommen Diensternummern und private Netze. Kommerzielle Nutzung ausgeschlossen.

Voraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses mit kostenlosen Gesprächsverbindungen zu allen geographischen Rufnummern im österreichischen Festnetz ist, dass der Kunde diesen ausschließlich zur Abdeckung seines privaten, nicht kommerziellen Telefonbedarfs nutzt. Der Kunde darf insbesondere kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen sein. Jede Form der entgeltlichen Überlassung des Telefonanschlusses an Dritte darf nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von UPC erfolgen.

Es dürfen an einem Telefonanschluss nur so viele Nebenstellen betrieben werden, wie dem Anschluss Rufnummern zugeordnet sind.

Für den Fall dass die vorstehend genannten Voraussetzungen nicht eingehalten werden, behält sich UPC das Recht vor, den Kunden in geeigneter Weise zur vertragsgemäßen Nutzung des Telefonanschlusses aufzufordern. Im Falle einer anhaltenden vertragswidrigen Verwendung des Telefonanschlusses ist UPC berechtigt das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

7. KOMMUNIKATIONSDIENSTE ANDERER KOMMUNIKATIONSDIENSTEBETREIBER

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



II) ENTGELTBESTIMMUNGEN

1. MONATLICHE ABO-ENTGELTE

Privatkunden

| Pakete | Abo-Entgelt monatlich in € Analog TV | Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV START ¹⁾ | Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS ¹⁾ |
|---|--------------------------------------|---|--|
| Fernsehen / Radio | 21,30 | 21,30 | 26,90 |
| Fernsehen / Radio / Telefonie ²⁾ | 28,98 | 33,68 | 38,98 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Fun | 39,28 | 39,90 | 49,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic | 52,28 | 56,98 | 62,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus | 77,28 | 81,98 | 87,28 |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy | 30,85 | 35,55 | 40,85 |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy 2048 | 29,90 | - | - |
| 3 er Pakete | | | |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy / Telefonie ²⁾ | 43,93 | 48,63 | 53,93 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Fun / Telefonie ²⁾ | 47,28 | 51,98 | 57,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic / Telefonie ²⁾ | 60,28 | 64,98 | 70,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus / Telefonie ²⁾ | 85,28 | 89,98 | 95,28 |

| | FIT Pakete ³⁾ | MediaBox inkludiert | WLAN | Abo-Entgelt monatlich in € |
|--------------|--|---------------------|-----------------|----------------------------|
| FIT | Digital TV START & Internet Easy & Speedoption ⁴⁾ & Telefonie | Standard | optional/€ 1,90 | 39,90 |
| Super FIT | Digital TV PLUS & Fiber Power Fun & Speedoption ⁵⁾ & Telefonie | HD | optional/€ 0,- | 49,90 |
| Super FIT HD | Digital TV PLUS & Fiber Power Fun & Speedoption ⁵⁾ & Telefonie & HD Extra ⁶⁾ | HD DVR | optional/€ 0,- | 59,00 |
| Top FIT | Digital TV PLUS & Fiber Power Ultra & Telefonie & Digital Telefon Unlimited ⁷⁾ & HD Extra ⁶⁾ | HD DVR | optional/€ 0,- | 69,90 |

| | Take ITV ⁸⁾ | MediaBox inkludiert | WLAN | Abo-Entgelt monatlich in € |
|----------|---|---------------------|----------------|----------------------------|
| Take ITV | Digital TV Start & Fiber Power Fun & Speed Option ⁹⁾ | Standard | Optional/€ 0,- | 39,90 |

1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss. UPC ist berechtigt, dass Digital TV Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 40 (Digital TV START) bzw. 60 (Digital TV PLUS) digital übermittelte TV-Programme als vereinbart gelten.

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

3) Alle FIT Produkte sind nur mit 12-Monatsbindung und Zahlung mittels monatlicher Einziehungsermächtigung erhältlich.

4) Internet Easy mit Speedoption: 10.240/1.024 kbit/s Download/Upload.

5) Fiber Power Fun mit Speedoption: 35.840/4.096 kbit/s Download/Upload.

6) Eine Übersicht über die in den FIT Paketen enthaltenen HD Programme entnehmen sie bitte Beilage 1.

7) Österreichweit gratis ins Festnetz telefonieren. Ausgenommen Dienstnummern und private Netze. Kommerzielle Nutzung ausgeschlossen.

8) Take ITV sind nur mit 12-Monatsbindung, Rechnung per E-Mail und Zahlung mittels monatlicher Einziehungsermächtigung erhältlich.

9) Fiber Power Fun mit Speedoption: 35.840/4.096kbit/s Download/Upload.



Studenten

Das Studententarifpaket wird nur bei Erfüllung der nachstehenden Voraussetzungen angeboten:

- Studententariife gelten nur für folgende Studierende:
 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 ¹⁾ | Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS ¹⁾ |
|---|----------------------------|---|--|
| Fernsehen / Radio | 21,30 | 21,30 | 26,90 |
| Fernsehen / Radio / Telefonie ²⁾ | 28,98 | 33,68 | 38,98 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Fun | 39,28 | 39,90 | 49,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic | 44,28 | 48,98 | 54,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus | 69,28 | 73,98 | 79,28 |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy | 30,85 | 35,55 | 40,85 |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy 2048 | 29,90 | - | - |
| 3 er Pakete | | | |
| Fernsehen / Radio / Internet Easy / Telefonie ²⁾ | 43,93 | 48,63 | 53,93 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Fun / Telefonie ²⁾ | 47,28 | 51,98 | 57,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic / Telefonie ²⁾ | 50,28 | 54,98 | 60,28 |
| Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus / Telefonie ²⁾ | 75,28 | 79,98 | 85,28 |

| | FIT Pakete ³⁾ | MediaBox inkludiert | WLAN | Abo-Entgelt monatlich in € |
|--------------|--|---------------------|-----------------|----------------------------|
| FIT | Digital TV START & Internet Easy & Speedoption ⁴⁾ & Telefonie | Standard | optional/€ 1,90 | 39,90 |
| Super FIT | Digital TV PLUS & Fiber Power Fun & Speedoption ⁵⁾ & Telefonie | HD | optional/€ 0,- | 49,90 |
| Super FIT HD | Digital TV PLUS & Fiber Power Fun & Speedoption ⁵⁾ & Telefonie & HD Extra ⁶⁾ | HD DVR | optional/€ 0,- | 59,00 |
| Top FIT | Digital TV PLUS & Fiber Power Ultra & Telefonie & Digital Telefon Unlimited ⁷⁾ & HD Extra ⁶⁾ | HD DVR | optional/€ 0,- | 69,90 |

- 1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss. UPC ist berechtigt, dass Digital TV Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 40 (Digital TV START) bzw. 60 (Digital TV PLUS) digital übermittelte TV-Programme als vereinbart gelten.
- 2) Die Gesprächsgebühren sind der Preisliste Gesprächsgebühren (Beilage 4) zu entnehmen.
- 3) Alle FIT Produkte sind nur mit 12-Monatsbindung und Zahlung mittels monatlicher Einziehungsermächtigung erhältlich.
- 4) Internet Easy mit Speedoption: 10.240/1.024 kbit/s Download/Upload.
- 5) Fiber Power Fun mit Speedoption: 35.840/4.096 kbit/s Download/Upload.
- 6) Eine Übersicht über die in den FIT Paketen enthaltenen HD Programme entnehmen sie bitte Beilage 1.
- 7) Österreichweit gratis ins Festnetz telefonieren. Ausgenommen Dienststrumnummern und private Netze. Kommerzielle Nutzung ausgeschlossen.



| | Take ITV⁸⁾ | MediaBox inkludiert | WLAN | Abo-Entgelt monatlich in € |
|----------|--|--------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| Take ITV | Digital TV Start & Fiber Power Fun & Speed Option ⁹⁾ | Standard | Optional/€ 0,- | 39,90 |

8) Take ITV sind nur mit 12-Monatsbindung, Rechnung per E-Mail und Zahlung mittels monatlicher Einziehungsermächtigung erhältlich.

9) Fiber Power Fun mit Speedoption: 35.840/4.096kbit/s Download/Upload.

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 sowie für alle FIT-Pakete 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

| | |
|--|---------|
| Netzwerkkarte (falls benötigt) | € 28,00 |
| Anschlussentgelt Im Installationsumfang enthalten sind: die Kabelmodeminstallation, zwei Verbindungskabel, die Installations-CD, eine UPC-Steckdose, die Einrichtung der Kabelzuleitung (in von UPC interaktiv ausgebauten, erschlossenen Gebäuden) und das Hardware- und Software-Setup. Der Ausgang für den Radioanschluss wird vom Internet-Anschluss belegt. | € 69,90 |
| Aktivierungsentgelt Zusätzlich zum jeweiligen Anschlussentgelt. | € 29,90 |
| Selbstinstallation Bei Selbstinstallation entfallen folgende Entgelte: € 0,00 Anschlussentgelt € 0,00 Aktivierungsentgelt Sofern technisch möglich. Das Angebot gilt nicht bei gleichzeitiger Bestellung mehrerer Dienste, wenn einer der weiteren Dienste eine Profi-Installation erfordert. Ist eine Profi-Installation aus Gründen, die nicht von UPC oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind notwendig, werden das Anschlussentgelt und das Aktivierungsentgelt verrechnet. | € 0,00 |
| Kaution je Modem | € 40,00 |
| Modemtausch Wechsel auf ein optional erhältliches WLAN-Modem | € 30,00 |
| Tausch UPC MediaBox Austausch einer UPC MediaBox HD DVR oder UPC MediaBox DVR gegen eine UPC MediaBox HD oder UPC MediaBox Standard nach Ablauf einer allfälligen Mindestvertragsdauer. | € 30,00 |
| Reduziertes Anschlussentgelt bei Wohnungswechsel Anmeldung und Installation neuer Dienste (ausgenommen Mehranschlüsse bei Fiber Power plus) sind inkludiert. | € 30,00 |
| Reduziertes Anschlussentgelt bei Übernahme eines aktiven TV-Anschlusses | € 30,00 |
| Vertragsübertragung | € 30,00 |
| Zusätzliche Anschlüsse Errichtung eines Zusatzanschlusses, der über die Anzahl der gleichzeitig bestellten und angeschlossenen Dienste hinausgeht. Bei mehr als 2 Anschlüssen (Digital TV, analog TV, Internet, Telefon) kann ein zusätzlicher Verstärker notwendig sein, dessen Kosten vom Kunden zu tragen sind. | € 50,00 |
| Downgradeentgelt Bei Wechsel auf ein kleineres Internetprodukt | € 30,00 |



3. ENTGELTE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN

| Rechnungsbezogene Entgelte | Entgelt in € |
|--|---------------------|
| Entgelt für Rechnung in Papierform | € 2,00 |
| Rechnungskopie | € 2,00 |
| Mahnspesen pro Mahnung | € 17,44 |
| Kontoauskunft | € 2,00 |
| Ein Einzelentgeltnachweis pro Abrechnungsperiode | € 0,00 |
| zusätzlicher Einzelentgeltnachweis | € 2,00 |
| Smartcard | € 10,00 |
| UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug | € 10,00 |
| Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung | € 20,00 |

| Dienstebezogene Entgelte | Entgelt in € |
|--|---------------------|
| 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 |
| Anderung Telefonbucheintrag | € 3,00 |
| Anderung Rufnummer | € 8,70 |
| Portierung Rufnummer (Rufnummernmitnahme) | € 29,00 |
| Downgradegebühr (für Internet-Produkte) | € 30,00 |
| Installation zusätzliche E-Mail-Adressen | € 17,00 |
| Vertragsübertragung | € 30,00 |

| Installationsbezogene Entgelte (ohne Anfahrt außer anders angegeben) | Entgelt in € |
|--|---------------------|
| Errichtung eines Zusatzanschlusses, der über die Anzahl der bestellen und angeschlossenen Dienste hinausgeht. Bei mehr als 2 Anschlüssen kann ein zusätzlicher Verstärker notwendig sein, dessen Kosten vom Kunden zu tragen sind. | € 50,00 |
| Einstellen aller Kabel-Fernseh-Programme an einem TV-Gerät | € 25,00 |
| Einstellen aller Kabel-Fernseh-Programme an einem Videorecorder | € 25,00 |
| Verstärker VOS 135 und Baugleiche anschließen und einmessen inklusive Material | € 335,86 |
| Verstärker VOS 20 und Baugleiche anschließen und einmessen inklusive Material | € 145,54 |
| 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/5fm – Verlegen inklusive Material | € 22,39 |
| Serviceeinsatz (Anfahrt inklusive 1 Std. Arbeitszeit) | € 59,90 |
| Serviceeinsatz für jede weitere halbe Stunde | € 25,00 |
| Installationsabbruch bzw. Nichtzustandkommen der Installation durch Verschulden des Kunden | € 59,90 |
| Anfahrtpauschale | € 23,14 |

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



Zusatzdienste Digital TV¹⁾

| Zusatzdienst | Entgelt monatlich in € |
|--|------------------------|
| HD EXTRA (Programm-Paket mit 8 HD Sendern) | € 4,99 |
| 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 |

Zusatzdienste Internet

Privatkunden

| Zusatzdienst | Entgelt monatlich in € |
|--|------------------------|
| zusätzliche E-Mail Adresse | € 2,00 |
| zusätzliche IP-Adresse (Erweiterung PS 2/XBox) | € 0,83 |
| Webspace 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 ²⁾ | € 0,023 |
| Webtarif Freizeit pro Minute ³⁾ | € 0,01 |

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

Modemkaution

| Modemkaution | € |
|----------------------------|--------------------|
| Modemkaution ⁴⁾ | € 40,00 (einmalig) |

- 1) UPC ist berechtigt, dass Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, auszutauschen oder zu entfernen, wobei im TOP FIT Paket zumindest 4 und für HD EXTRA zumindest 6 digital übermittelte TV-Programme in High Definition als vereinbart gelten. HD Programme sind nur mit einer UPC MediaBox HD oder einer UPC MediaBox HD DVR in HD-Qualität zu empfangen. Nur mit 12 Monate Mindestvertragsdauer erhältlich.
- 2) MO-FR 8:00-18:00 Uhr, Abrechnung im 180s-Takt
- 3) MO-FR 18:00-8:00 Uhr sowie SA, SO und feiertags ganztägig, Abrechnung im 360s-Takt
- 4) Modems verbleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet.



MediaBox

| MediaBox | Entgelt monatlich in € |
|---|-------------------------|
| UPC MediaBox HD ^{1) 2) 3)} Die UPC MediaBox HD ermöglicht digitales Fernsehen in High Definition Qualität. | € 3,- |
| UPC MediaBox DVR ^{1) 2) 3)} Die UPC MediaBox DVR ermöglicht das digitale Speichern von Programminhalten auf der integrierten Festplatte. | € 3,- |
| UPC MediaBox HD DVR ^{1) 2) 3)} Die UPC MediaBox HD DVR ermöglicht digitales Fernsehen in High Definition Qualität. Zusätzlich ist eine Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten integriert. | € 6,- |
| | Einmaliges Entgelt in € |
| Kaution - MediaBox (Standard, HD, DVR, HD DVR) Die MediaBox bleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet. | 40,00 |

| UPC MediaBox Extra ^{1) 2) 3)} Pro Haushalt sind maximal 3 zusätzliche MediaBoxen möglich. Entsprechend dem ersten UPC Digital TV Anschluss wird auf den weiteren Digital TV START oder PLUS zugeordnet. Bei HD DVR ist eine Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten integriert. | Entgelt monatlich in € |
|---|------------------------|
| UPC MediaBox Extra / Standard UPC MediaBox | € 5,90 |
| UPC MediaBox Extra / HD | € 8,90 |
| UPC MediaBox Extra / DVR | € 8,90 |
| UPC MediaBox Extra / HD DVR | € 11,90 |

- 1) Bei Bestellung einer MediaBox DVR, MediaBox HD oder MediaBox HD DVR gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.
 2) Alle Details zu den aktuellen Inhalten entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. unserer Homepage www.upc.at/tirol
 3) Die UPC MediaBox ist bei Vertragsbeendigung an UPC zu retournieren.

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
www.upc.at/tirol

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.