

# Ihr DSL-Guide

In 5 Schritten zum  
Online-Vergnügen



Wie haben Sie Ihr DSL Produkt bestellt?

## • Telefonisch

Bearbeitungsdauer 48h nach Eintreffen der vollständig ausgefüllten Unterlagen bei UPC.

## 1. Schritt/Ihre DSL Bestellung

### Wir übernehmen:

- die Aufnahme Ihrer Bestellung.
- den Versand Ihrer **Bestellbestätigung** per E-Mail oder per Post an Sie.

### Sie müssen nur noch:

Abhängig von der Information in Ihrer Bestellbestätigung:

- a) die beiliegenden Formulare unterschreiben und per Fax oder Post an uns retournieren. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite. Bitte beachten Sie, dass der Postweg die Dauer verzögert.
- b) einfach auf die E-Mail antworten und so die Bestellung bestätigen.

## • UPC Homepage

Bearbeitungsdauer 48h nach Eintreffen der vollständig ausgefüllten Unterlagen bei UPC.

### Wir übernehmen:

- **die telefonische Kontaktaufnahme**, um Ihre Bestellung gemeinsam mit Ihnen abzuschließen.
- den Versand Ihrer **Bestellbestätigung** per E-Mail oder per Post an Sie.

### Sie müssen nur noch:

Abhängig von der Information in Ihrer Bestellbestätigung:

- a) die beiliegenden Formulare unterschreiben und per Fax oder Post an uns retournieren. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite. Bitte beachten Sie, dass der Postweg die Dauer verzögert.
- b) einfach auf die E-Mail antworten und so die Bestellung bestätigen.

## • Schriftlich (Fax, E-Mail, Brief)

Bearbeitungsdauer 48h nach Eintreffen der vollständig ausgefüllten Unterlagen bei UPC.

### Wir übernehmen:

- die Aufnahme Ihrer Bestellung.
- den Versand Ihrer **Bestellbestätigung** per E-Mail oder per Post an Sie.

### Sie müssen nur noch:

Abhängig von der Information in Ihrer Bestellbestätigung:

- a) die beiliegenden Formulare unterschreiben und per Fax oder Post an uns retournieren. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite. Bitte beachten Sie, dass der Postweg die Dauer verzögert.
- b) einfach auf die E-Mail antworten und so die Bestellung bestätigen.

## • UPC Shops

Sofortige Bearbeitung vor Ort.  
Alle Adressen zu den Shops finden Sie auf der Rückseite.

### Wir übernehmen:

- **die vollständige Erfassung Ihrer Bestellung im Shop**. Alle notwendigen Formulare sind mit der Bestellung im Shop unterschrieben und archiviert.

### Sie müssen sich nur noch:

- zurückkehren und vorfreuen.

## 2. Schritt Bestellung der Telefonleitung

Wie sieht der weitere Ablauf aus? Was passiert mit meiner Bestellung?

Zeitraum/Dauer: bis zu 3 Wochen

- Wir bestellen bei unserem Lieferanten A1 eine Telefonleitung für Ihr DSL Produkt.
- A1 erfasst die Bestellung und bestätigt diese dann an UPC (Dauer bis zu 3 Wochen). Bitte beachten Sie: In dieser Zeit werden Sie eventuell von der A1 kontaktiert, um notwendige Maßnahmen vor Ort zu vereinbaren.
- Wir informieren Sie über den Zeitpunkt für die Entbündelung (= Aktivierung) Ihrer Telefonleitung per E-Mail oder Brief. Dieser Zeitpunkt wird auch als Umschaltzeitfenster (UZF) bezeichnet.

## 3. Schritt Modemversand

Zeitraum/Dauer: 1 Woche

- Sobald der Termin für die Aktivierung Ihrer Telefonleitung feststeht, bekommen Sie von uns per Botendienst Ihr Modem und die Zugangsdaten für Ihr DSL Produkt zugestellt.

## 4. Schritt Entbündelungstermin (UZF)

Umschaltzeitfenster: 2 Stundenintervall

### Aktivierung:

Beim UZF Termin – der sogenannten Entbündelung – wird Ihre Telefonleitung für die Nutzung Ihres DSL Produktes freigeschalten.

Das Umschaltzeitfenster, ist jene Zeitspanne, in der die Leitung aus dem Bereich der A1 in den Zuständigkeitsbereich von UPC „umgeschaltet“ wird. Dies passiert im zuständigen Wählamt und Sie müssen nichts dazu tun und zu diesem Zeitpunkt auch nicht zu Hause (vor Ort) sein. Nachdem dieses Zeitfenster verstrichen ist können Sie Ihre bestellten Dienste uneingeschränkt nutzen.

## 5. Schritt Viel Spaß mit Ihren Produkten wünscht UPC!



## UPC Shops

### Wien

Favoritenstraße 80, 1100 Wien

Mo – Fr 9:00 – 19:00  
Sa 9:00 – 17:00

Donau Zentrum, Wagramer Straße 94, TOP 738, 1220 Wien

Mo – Fr 9:00 – 20:00  
Sa 9:00 – 18:00

Gasometer, Guglgasse 8/Gasometer A41, 1110 Wien

Mo – Fr 9:30 – 18:00  
Sa 9:00 – 17:00

### Wiener Neustadt:

Bahngasse 8, 2700 Wr. Neustadt

Mo, Di, Do 8:30 – 16:30  
Mi 8:30 – 18:00  
Fr 8:30 – 15:30

### Graz

Lazarettgürtel 81, 8020 Graz

Mo – Fr 8:00 – 17:00

### Klagenfurt

Villacher Straße 161, 9020 Klagenfurt

Mo – Do 8:00 – 17:00  
Fr 8:00 – 15:00

### Innsbruck

Eduard-Bodem-Gasse 2, 6020 Innsbruck

Mo – Do 8:00 – 18:00  
Fr 8:00 – 17:00

### Vorarlberg

Hauptstraße 40, 6973 Höchst

Mo – Do 8:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00  
Fr 8:00 – 12:00 und 13:00 – 15:00

### Oberösterreich

Rathausplatz 5, 4701 Bad Schallerbach

Mo – Fr 8:00 – 18:00

UPC Serviceline: 059 999 3000

UPC Fax: 059 999 1 3000

UPC Brief: Postfach 47, 1120 Wien

UPC Kontakt Web: [www.upc.at/kontakt](http://www.upc.at/kontakt)

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

