

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung Web&Phone student

Stand: 07.11. 2007

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

INHALTSVERZEICHNIS

ENTGELTBESTIMMUNGEN	3
TELEFONIE MINUTENENTGELTE:	4
ZONENZUTEILUNG:	6
BESCHREIBUNG DER VERBINDUNGSENTGELTE:	7
LEISTUNGSBESCHREIBUNG:	9
EINLEITUNG	9
BESCHREIBUNG	9
DATENTRANSFERVOLUMEN	10
UNLIMITED	10
WUNSCHAUSLAND	10
ENDGERÄTE	10
VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	10
MEHRPLATZFÄHIGKEIT	10
MINDESTVERTRAGSBINDUNG	11
SICHERHEIT	11
QUALITÄT	11
KONFIGURATION/INSTALLATION	11
SERVICEÜBERGABE	11
NETZABSCHLUSSPUNKT	11
SERVICEMANAGEMENT	11
TECHNISCHE REALISIERUNG	12

Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

Monatliche Entgelte

Web&Phone student	€ 29,90
optional Wunschausland (pro gewähltem Land)	€ 1,40

Einmalige Entgelte

Anschlussentgelt	€ 50,00
Aktivierungsentgelt	€ 25,00
Leitungsherstellung bei Verwendung eines bestehenden Telekom Austria Telefonanschlusses	€ 0,00
Leitungsherstellung bei Neuherstellung des Anschlusses	€ 39,00
Modemkaution	€ 70,00
optional Vor-Ort Service	€ 120,00
Rufnummernmitnahme	€ 29,00 €
Downgradegebühr	€ 30,00
Modemwechsel	€ 25,00
Wiederanschluss (nach Abschaltung u Kündigung auf Grund von Zahlungsausfall)	€ 50,00
Reaktivierungsentgelt (nach Aktivsperre bei Zahlungsverzug)	€ 10,00
Änderung einer Rufnummer	€ 8,70
Anrufer-Identifizierung (Fangschtaltung)	€ 4,34

Telefonie Minutenentgelte:

Entgelte für Verbindungen pro Zone / Bereich	EUR	EUR
National	Geschäftszeit	Freizeit
Netzintern	0,00	0,00
Inland	0,0450	0,0125
Mobil: 0650	0,18	0,18
Mobil: 0660	0,23	0,23
Mobil: 0664	0,18	0,18
Mobil: 0676	0,18	0,18
Mobil: 0678	0,23	0,23
Mobil: 0680	0,18	0,18
Mobil: 0681	0,18	0,18
Mobil: 0688	0,18	0,18
Mobil: 0699	0,18	0,18
Diensterufnummern		
Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	entgeltfrei	entgeltfrei
Besondere Dienste: 130, 120, 123, 148 4x	0,0450	0,0125
Telefonstörungsannahmestellen: 111xx	0,0450	0,0125
Telefonauskunftsdienste: 118xx	variabel	variabel
Nationale Tonbanddienste: 15xx	0,0450	0,0125
Bereich 17xx	0,0450	0,0125
Private Netze: 0501–0509, 0517, 057, 059	0,05	0,05
Online: 0718/91xxxx	0,03	0,01
Personenbezogene Dienste: 0710	0,072	0,072
Personenbezogene Dienste: 0711 0x	0,324	0,324
Personenbezogene Dienste: 0711 1x, 2x, 3x, 4x	0,068	0,068
Personenbezogene Dienste: 0711 7x	0,145	0,145
Personenbezogene Dienste: 0730	0,182	0,182
Personenbezogene Dienste: 0740	0,27	0,27
Standortunabhängige Festnetznummern: 0720	0,045	0,0125
Konvergente Dienste: 0780	0,145	0,145
Internationale tariffreie Dienste: 00800	entgeltfrei	entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 0802, 0804	entgeltfrei	entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0810	max. 0,10	max. 0,10
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0820	max. 0,20	max. 0,20
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x	variabel	variabel

Verbindungsentgelte pro Minute (Fortsetzung)

Entgelte für Verbindungen pro Zone / Bereich	EUR
International	Geschäftszeit/Freizeit
Zone 1	0,0696
Zone 2	0,136
Zone 3	0,152
Zone 4	0,232
Zone 5	0,352
Zone 6	0,560
Zone 7	1,184
Zone 1 Mobil	0,290
Zone 2 Mobil	0,310
Zone 3 Mobil	0,350
Zone 4 Mobil	0,310
Zone 5 Mobil	0,440
Zone 6 Mobil	0,700
Zone 7 Mobil	1,440
Satelliten-Verbindungen	
Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711, 8721, 8731, 8741, 87076)	8,72
Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)	6,10
Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)	6,10
Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725, 8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817)	5,23
Thuraya (88216)	2,00

GZ = Mo-Fr 8-18 Uhr FZ = Mo-Fr 18-8 Uhr; Sa, So und Feiertag

Taktung: 60 Sekunden/30 Sekunden (pro Verbindung werden die ersten 60 Sekunden voll verrechnet, danach in 30 Sekunden-Intervallen)

Zonenzuteilung:

Die Zahlen in Klammern geben die Zonenzuteilung für das jeweilige Land an. Länder, die als Wunschausland wählbar sind, sind mit „W“ gekennzeichnet.

Afghanistan (7), Ägypten (6), Albanien (4,W), Algerien (6), Amerikanisch Samoa (7), Andorra (2,W), Angola (6), Anguilla (7), Antarktis (4,W), Antigua und Barbuda (7), Äquatorialguinea (6), Argentinien (4,W), Armenien (7), Aruba (6), Ascension (7), Aserbaidschan (6), Äthiopien (7), Australien (2,W)

Bahamas (6), Bahrain (5), Bangladesh (7), Barbados (6), Belarus (5), Belgien (1,W), Belize (6), Benin (6), Bermuda (6), Bhutan (6), Bolivien (7), Bosnien-Herzegowina (2), Botsuana (4), Brasilien (6), Brunei (6), Bulgarien (4,W), Burkina Faso (7), Burundi (6)

Cayman-Inseln (7), Chile (3,W), China (2,W), Cocos-Inseln (6), Cook-Inseln (7), Costa Rica (4,W)

Dänemark (1,W), Demokratische Republik Kongo (7), Deutschland (1,W), Diego Garcia (7), Dominica (7), Dominikanische Republik (4), Dschibuti (7)

Ecuador (6), El Salvador (7), Elfenbeinküste (7), Eritrea (7), Estland (1,W)

Falkland-Inseln (7), Färöer-Inseln (4), Fidschi (7), Finnland (1), Fr. Guyana (6), Fr. Polynesien (5), Frankreich (1,W)

Gabun (5), Gambia (6), Georgien (6), Ghana (6), Gibraltar (5), Grenada (6), Griechenland (1,W), Grönland (6), Großbritannien (1), Guadeloupe (4,W), Guam (7), Guatemala (7), Guinea (5), Guinea-Bissau (7), Guyana (6)

Haiti (7), Honduras (7), Hongkong (1,W)

Indien (5), Indonesien (6), Irak (7), Iran (5), Irland (1,W), Island (3,W), Israel (2,W), Italien (1,W)

Jamaika (6), Japan (3,W), Jemen (7), Jordanien (7), Jungferninseln Brit. (3,W), Jungferninseln US (2,W)

Kambodscha (7), Kamerun (7), Kanada (1,W), Kap Verde (7), Kasachstan (6), Katar (7), Kenia (7), Kirgisistan (6), Kiribati (7), Kolumbien (6), Komoren (5), Kroatien (2,W), Kuba (7), Kuwait (6)

Laos (7), Lesotho (6), Lettland (1), Libanon (6), Liberia (6), Libyen (6), Liechtenstein (2,W), Litauen (1), Luxemburg (1,W)

Macao (7), Madagaskar (7), Malawi (5), Malaysia (3,W), Malediven (7), Mali (7), Malta (2), Marianen & Saipan (6), Marokko (5), Marschall-Inseln (7), Martinique (4,W), Mauretanien (6), Mauritius (7), Mayotte (4), Mazedonien (2), Mexiko (4), Midwayinseln (7), Mikronesien (7), Moldawien (5), Monaco (2,W), Mongolei (6), Montenegro (4), Montserrat (7), Mosambik (6), Myanmar (7)

Namibia (5), Nauru (7), Nepal (7), Neukaledonien (7), Neuseeland (3,W), Nicaragua (6), Niederlande (1,W), Niederländische Antillen (4,W), Niger (7), Nigeria (7), Niue (7), Nordkorea (7), Norfolk-Inseln (6), Norwegen (1,W)

Oman (7), Osttimor (7)

Pakistan (7), Palästina (5), Palau (7), Panama (6), Papua-Neuguinea (7), Paraguay (7), Peru (5), Philippinen (5), Polen (2,W), Portugal (1,W), Puerto Rico (2,W)

Republik Kongo (7), Reunion (4,W), Ruanda (7), Rumänien (4,W), Russland (4,W)

S. Helena (7), S. Kitts und Nevis (7), S. Lucia (6), S. Pierre und Miquelon (4), S. Tomé und Príncipe (7), S. Vincent und die Grenadinen (6), Salomonen (7), Sambia (6), Samoa (7), San Marino (4,W), Saudi Arabien (5), Schweden (1,W), Schweiz (1,W), Senegal (7), Serbien (4,W), Seychellen (7), Sierra Leone (7), Simbabwe (6), Singapur (3,W), Slowakei (1), Slowenien (2,W), Somalia (7), Spanien (1), Sri Lanka (7), Südafrika (4,W), Sudan (6), Südkorea (3,W), Suriname (7), Swasiland (4,W), Syrien (7)

Tadschikistan (6), Taiwan (5), Tansania (6), Thailand (6), Togo (7), Tokelau (7), Tonga (7), Trinidad und Tobago (6), Tristan da Cunha (7), Tschad (7), Tschechien (1), Tunesien (5), Türkei (2,W), Turkmenistan (5), Turks- und Caicos-Inseln (6), Tuvalu (7)

Uganda (5), Ukraine (4), Ungarn (2,W), Uruguay (7), USA (1,W), Usbekistan (6)

Vanuatu (7), Vatikanstadt (1,W), Venezuela (5), Vereinigte Arabische Emirate (5), Vietnam (7)

Wallis & Futuna (7), Weihnachtsinsel (6)

Zentralafrikanische Republik (7), Zypern (1,W)

Beschreibung der Verbindungsentgelte:

Im Selbstwählverkehr werden abgehende Verbindungen dem anrufenden Anschluss verrechnet.

Die Höhe des Verbindungsentgeltes ist von der Zone, dem Zeitfenster (Tageszeit und Wochentag) sowie der Verbindungsdauer abhängig.

Die Zone ergibt sich aus der Zonenzuordnung oder ist von der Art des in Anspruch genommenen Kommunikationsdienstes abhängig.

Die Höhe des Verbindungsentgeltes wird, wenn nicht anders angegeben, mit Taktung 60/30 berechnet (pro Verbindung wird die erste Minute voll, darüber hinaus wird in 30-Sekunden-Intervallen verrechnet).

Netzintern:

Die Zone Netzintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von UPC, die zu Kunden der UPC Broadband GmbH sowie aller ihrer Tochtergesellschaften in Österreich geführt werden.

Inland:

Die Zone Inland umfasst alle nationalen geografischen Rufnummern, die nicht netzintern sind.

Mobil:

Die Zone Mobil umfasst alle mobilen Rufnummern in Österreich.

Notrufdienste:

Verbindungen zu Kurzzufnummern zu Notrufdiensten (112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147) sind entgeltfrei.

Telefon Auskunftsdienste

Verbindungen zu Auskunftsnrnummern (öffentliche Kurzzufnummern für Telefon Auskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch UPC Austria verrechnet.

Private Netze:

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

Online:

Online umfasst Einwahl-Modemverbindungen zu Internet Service Providern mit einer Zugangsnummer im Format 0718 91xxxx innerhalb eines Radius von 50 km des Ortsnetzes des jeweiligen Rufenden.

Personenbezogene Dienste:

Personenbezogenen Dienste (Bereichskennzahlen 0710, 0711, 0730 und 0740) ermöglichen die Kommunikation zu Teilnehmern unabhängig vom Ort, dem Endgerät, der Übertragungsart (leitungsgebunden oder Funk) und/oder der gewählten Technologie.

Standortunabhängige Festnetznummern:

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

Konvergente Dienste:

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung auch Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:

Für Verbindungen zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 0802, 0804, 0810, 0820, 0821) gelten gesonderte Verbindungsentgelte. Bei einem eventtarifierten Dienst (0821) wird ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet.

Frei kalkulierbare Mehrwertdienste:

Für Verbindungen zu Bereichen für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Bereichskennzahlen 090x, 093x) gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Bei einem eventtarifierten Dienst (0901, 0931) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

International:

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist in der internationalen Zonenübersicht ersichtlich.

Anrufe zu Mobildestinationen der internationalen Zonen werden zu gesonderten Entgelten verrechnet. In diesen Mobildestinationen können auch ausländische Dienstnummern enthalten sein.

Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen:

Für Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Geschäftszeit

Montag bis Freitag (werktags) von 8:00 bis 18:00 Uhr

Freizeit:

Montag bis Freitag (werktags) von 18:00 bis 08:00 Uhr

Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

Verbindungsdauer:

Die Berechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit dem Melden des gerufenen Anschlusses und endet nach Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse. Bei Verbindungen in Netze, die die Rückauslösung nicht unterstützen, ist die Trennung der Verbindung durch den Anrufer notwendig.

Leistungsbeschreibung:

Einleitung

inode Web&Phone student basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Das Produkt enthält einen Breitband-Internetzugang mit asymmetrischer Bandbreite sowie einen Telefonanschluß mit analoger Schnittstelle.

Web&Phone student ist für alle Studenten österreichischer Universitäten und Fachhochschulen erhältlich, die das 26. Lebensjahr noch nicht vollendet haben.

Bei Bestellung müssen Uni/FH, Matrikelnummer und Geburtsdatum angegeben werden. Wird festgestellt, dass die Daten vom Kunden unkorrekt angegeben wurden, so wird der Kunde auf das Produkt Web&Phone plus umgestellt.

Hat der Kunde das 27. Lebensjahr vollendet, wird er automatisch 1 Monat nach erfolgter E-Mail Benachrichtigung, auf das Produkt Web&Phone plus umgestellt.

Pro Student und Anschluss kann nur ein Web&Phone student Produkt bestellt werden.

Beschreibung

Die Produkte sind als Internetzugang und Telefonanschluss für private Anwender konzipiert und umfassen die folgenden Spezifikationen:

Produkt	Download	Upload	Datentransfer- volumen	E-Mail	E-Mail Aliases	Webspace	Mailspace	Zusatzfeatures
Web&Phone student	6144	768	unlimited	10	10	20 MB	60 MB	Wireless, Mehrplatz, USB-Host, Firewall

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

Im Einzelfall kann die definierte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden.

Der Telefonanschluss verfügt über zusätzliche Funktionen, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten:

- Rufumleitung: sofort, nach Zeit, bei besetzt, bei Fehler
- Voicebox (Kurzwahl 4000 vom eigenen Inode Anschluss aus bzw. von jedem beliebigen Anschluss unter der österreichischen Rufnummer 01 890 4000 .)
- Voice2Mail (Weiterleitung eingegangener Nachrichten an eine eMailadresse als Attachment)
- Anruferschutz (vom Kunden festgelegte Rufnummern werden blockiert)
- 3er Konferenz
- Anklopfen
- Rufnummernunterdrückung
- Detaillierte Ruflisten (vollständige Rufnummer, Datum, Uhrzeit)
- Rufnummernsperre
- Rufumleitung

Der Abruf der Voicebox von einem Telefon Anschluss aus dem festen Netz von UPC und die Rufumleitung auf eine andere Telefon Nummer im festen Netz von UPC ist kostenlos. Bei Abruf von

einem anderen Telefonnetz aus sowie bei Rufumleitung auf eine Nummer eines anderen Netzes, fallen die betreffenden Gesprächsgebühren an.

Alle Funktionen können bequem über ein Web-Interface, erreichbar unter www.upc.at/myupc abgefragt und festgelegt werden. Die Zugangsdaten werden per Post zugestellt.

Datentransfervolumen

Unlimited

Bei Produkten auf Basis „unlimited“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria 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.

Wunschausland

Gegen ein fixes monatliches Entgelt kann der Kunde jeweils ein Land als Wunschausland wählen, bei dem somit ein um 50 % reduziertes Verbindungsentgelt zu Rufdestinationen im Festnetz verrechnet wird. Diese Auswahlmöglichkeit besteht für Länder, die in der internationalen Zonenübersicht entsprechend gekennzeichnet sind. Beliebig viele Länder können gleichzeitig ausgewählt werden. Die An- und Abmeldung erfolgen kostenfrei.

Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und Analogschnittstellen (TSS) für Telefonapparate und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Austria gegen eine Kautions zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Austria durchgeführt werden.

Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an UPC Austria retourniert werden. UPC Austria behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Um das von UPC Austria gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.

Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von inode Web&Phone student ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Homepage www.upc.at überprüft werden. Im Einzelfall kann es vorkommen, dass trotz funktionsfähigem Web&Phone Anschluss die Realisierung des Telefonanschlusses aus technischen Gründen nicht möglich ist (z.B. zu hohe Dämpfung auf der Teilnehmeranschlussleitung).

Mehrplatzfähigkeit

Web&Phone student beinhaltet ein Wireless Endgerät, mit der Option bis zu 4 Rechner über eine Kabelverbindung oder mehrere Rechner kabellos anzubinden.

Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

Sicherheit

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft. Durch den Einsatz eines Spamfilters erhalten Kunden die Möglichkeit Einstellungen vorzunehmen, die den Empfang von unerwünschten E-Mails einschränken. Diese Einstellungen können im Kundenbereich der Webseite www.upc.at/myupc vorgenommen werden.

Qualität

UPC Austria betreibt die angebotenen Web&Phone Dienstleistungen unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Austria orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Die Qualität des von UPC Austria zur Verfügung gestellten Einzelanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der Breitbandverbindung wird vom Kunden selbst vorgenommen. Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes
- Test der Bandbreite
- Konfiguration des Browsers
- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussinhaber) UPC Austria bekannt gegeben hat.

Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC Austria zur Verfügung gestellte Modem. Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Funktionsgarantie und keinen Support.

Servicemanagement

Kunden steht die Technische Serviceline 059 999 3000 zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Zusätzlich kann die kostenpflichtige Rufnummer 0900 520 500 (Mo-So, 0h-24h; 2,16 €/min) oder die Express Hotline 0900 350 607 (Mo-Fr, 7h-19h; 0,87 €/min) in Anspruch genommen werden. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr

bis 24:00 Uhr per E-Mail unter private-support@inode.at erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im UPC Austria Netzwerk werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC Austria innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzmodem an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH
Abteilung Hardware Setup
St. Peter Gürtel 10b
8042 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

Sollten die von der Störung betroffenen Endgeräte nicht innerhalb von 30 Tagen (Datum des Poststempels) nach Erhalt des Austauschgerätes bei UPC Austria eintreffen oder ist die Störung durch einen Schaden am Endgerät, der vom Kunden zu vertreten ist, verursacht worden, verrechnet UPC Austria den Neuwert des Austauschgerätes. Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

Technische Realisierung

Die für den Web&Phone student Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in das UPC Austria-Netz umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

Copyright © UPC Austria GmbH

Änderungen Vorbehalten.

Der Inhalt und die Informationen sind Eigentum der UPC Austria GmbH und urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, des Nachdrucks, der Übersetzung und der Wiedergabe bleiben, auch auszugsweise, vorbehalten.

UPC Austria GmbH Büro Wien

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien, T: 059 999 2000 F: 059 999 1 2000 info.austria@upc.at www.upc.at