



# **fix internet auf DSL Basis**

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.01.2012



## INHALTSVERZEICHNIS

|  |   |
|--|---|
| Entgeltbestimmungen: .....             | 3 |
| Leistungsbeschreibung: .....           | 5 |
| Einleitung.....                        | 5 |
| Beschreibung .....                     | 5 |
| Datentransfervolumen „unlimited“ ..... | 5 |
| Zusatzfeatures .....                   | 5 |
| Endgeräte .....                        | 5 |
| Voraussetzungen für den Betrieb.....   | 6 |
| Mindestvertragsbindung .....           | 6 |
| Sicherheit .....                       | 6 |
| Verfügbarkeit.....                     | 6 |
| Zahlungsbedingungen.....               | 6 |
| Konfiguration/Installation.....        | 6 |
| Serviceübergabe.....                   | 7 |
| Netzabschlusspunkt .....               | 7 |
| Servicemanagement .....                | 7 |
| Technische Realisierung .....          | 7 |



## Entgeltbestimmungen:

### Monatliche Entgelte

|              |          |
|--------------|----------|
| fix internet | € 19,90* |
|--------------|----------|

\* zuzüglich Internet Service Entgelt in der Höhe von € 15,- pro Jahr (entspricht € 1,25 pro Monat)

### Einmalige Entgelte

| <b>Neuherstellung</b>   |         |
|---|---------|
| Anschlussentgelt  | € 69,90 |
| Aktivierungsentgelt   | € 29,90 |
| Leitungsherstellung bei Neuherstellung eines Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG                 | € 39,00 |
| Leitungsherstellung bei Verwendung eines bestehenden aktiven Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG | € 0,00  |

| <b>Umzug</b>  |         |
|---|---------|
| Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten: |         |
| Reduziertes Anschlussentgelt  | € 29,90 |
| Reduziertes Aktivierungsentgelt   | € 19,90 |
| Leitungsherstellungsentgelt bei Neuherstellung eines Anschlusses  | € 39,00 |

| <b>Modemtausch</b>   |         |
|--|---------|
| Für die Aktivierung Ihres neuen Modems.                                |         |
| <b>Modemtausch auf Kundenwunsch</b><br>Reduziertes Aktivierungsentgelt | € 19,90 |

| <b>Produktwechsel</b>  |         |
|--|---------|
| Für die Aktivierung/Freischaltung Ihres neuen Produktes  |         |
| <b>Bei einem Umstieg auf ein höherwertigeres Produkt oder Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b><br>Reduziertes Aktivierungsentgelt<br>Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein Entgelt verrechnet | € 19,90 |
| <b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b><br>Aktivierungsentgelt<br>Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein Entgelt verrechnet  | € 29,90 |



### Sonstige Einmalige Entgelte

|   |          |
|---|----------|
| Vertragsübertragung   | € 30,00  |
| Verlegung der Anschlussdose   | € 180,00 |
| Vor-Ort-Service (optional)<br>Inbetriebnahme des Routers/Modems, Einrichtung des Take IT Zugangs am PC inkl. E-Mail und www vor Ort durch unsere Techniker. Das Vor-Ort-Service beschränkt sich auf einen Arbeitsplatz. | € 120,00 |
| Wiederanschluss<br>Nach Abschaltung und Kündigung auf Grund von Zahlungsverzug  | € 50,00  |

### Rechnungsbezogene Entgelte

|   |         |
|---|---------|
| Reaktivierungsentgelt<br>Wird nach Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet. | € 30,00 |
| UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug                         | € 10,00 |
| Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung                  | € 20,00 |
| pro Rechnungskopie  | € 4,00  |

### Jährliche Entgelte

|   |         |
|---|---------|
| Internet Service Entgelt<br>Pro Vertrag über ein Internet Produkt. Die Verrechnung erfolgt jährlich im Voraus. Wir weisen Neukunden im Zuge des Vertragsabschlusses nochmals ausdrücklich (z.B. am Bestellformular) darauf hin. Im Falle einer unterjährigen Kündigung erhalten Sie den aliquoten Anteil rückerstattet. | € 15,00 |
|---|---------|

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Leistungsbeschreibung:

### Einleitung

fix internet auf DSL Basis basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Das Produkt ist für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (in der Folge „Privatkunden“) erhältlich. fix internet enthält einen Breitband-Internetzugang mit asymmetrischer Bandbreite.

### Beschreibung

| Produkt      | Download in kBit/s | Upload in kBit/s | Datentransfer-volumen | E-Mail | E-Mail Aliases | Webspace | Mailspace | Zusatzfeatures     |
|--------------|--------------------|------------------|-----------------------|--------|----------------|----------|-----------|--------------------|
| fix internet | max 10.240         | max. 1.024       | unlimited             | 3      | 10             | 250 MB   | 5 GB      | Wireless, Firewall |

„Download“ gibt die Brutto-Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht (Downstream). „Upload“ gibt die Brutto-Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upstream).

Bei den angeführten Bandbreiten handelt es sich um die maximalen von UPC angebotenen Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können.

Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die UPC keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig. Falls die angeführte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden kann, wird von UPC die maximale technisch mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt.

### 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.

### Zusatzfeatures

- Wireless - WLAN-Router mit DHCP-Server
- Firewall - Stateful Packet Inspection, sichere Portfreigabe

### Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und Anlogschnittstellen (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 Distanz zwischen Telefonsteckdose und Modem sollte nicht mehr als 2,5 Meter sowie die Distanz zwischen Modem und Rechner nicht mehr als 1,5 Meter betragen. Falls die Länge der von UPC gelieferten Kabel nicht den örtlichen Gegebenheiten entspricht, hat der Kunde selbst für die passenden Kabel zu sorgen. Ein für den Betrieb der Endgeräte (insbesondere Modem) notwendiger Stromanschluss muss vorhanden sein.



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 inklusive der gelieferten Verkabelung 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 fix internet ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Homepage [www.upc.at](http://www.upc.at) überprüft werden.

### **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](http://www.upc.at/myupc) vorgenommen werden.

### **Verfügbarkeit**

fix internet ist nur außerhalb des Telekabel-Ausbaugesbietes der UPC Gruppe und nur für Neukunden erhältlich, wenn in den letzten 3 Monaten kein Internet-Dienst von UPC bezogen wurde.

UPC Austria betreibt die angebotenen DSL 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.

### **Zahlungsbedingungen**

Monatliche Einziehungsermächtigung  
Online Rechnung

### **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 aus dem Festnetz der Telekom Austria von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit 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 [support@upc.at](mailto:support@upc.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.

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  
Grieskai 96  
A-8020 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.

## **Technische Realisierung**

Die für den DSL 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.



Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.

**UPC Austria GmbH**

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien, T: 059 999 2000 F: 059 999 1 2000 [info.austria@upc.at](mailto:info.austria@upc.at) [www.upc.at](http://www.upc.at)