

**Entgeltbestimmungen und
Leistungsbeschreibung
Web&Phone basic
Web&Phone unlimited plus**

Gültig ab 14.07.2008

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

INHALTSVERZEICHNIS

ENTGELTBESTIMMUNGEN	3
MONATLICHE ENTGELTE	3
EINMALIGE ENTGELTE.....	3
TELEFONIE MINUTENENTGELTE:.....	4
ZONENZUTEILUNG:	6
BESCHREIBUNG DER VERBINDUNGSENTGELTE:	7
LEISTUNGSBESCHREIBUNG:	9
EINLEITUNG	9
BESCHREIBUNG	9
PRODUKTBESTANDTEIL INTERNET	9
DATENTRANSFERVOLUMEN „UNLIMITED“	9
PRODUKTBESTANDTEIL TELEFONANSCHLUSS.....	10
ZUSATZFEATURES	10
NUTZUNG DES TELEFONANSCHLUSSES BEI WEB & PHONE UNLIMITED PLUS	10
WUNSCHAUSLAND	11
ENDGERÄTE	11
VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	11
MINDESTVERTRAGSBINDUNG	11
SICHERHEIT	12
VERFÜGBARKEIT	12
KONFIGURATION/INSTALLATION	12
SERVICEÜBERGABE	12
NETZABSCHLUSSPUNKT	12
SERVICEMANAGEMENT	12
TECHNISCHE REALISIERUNG	13

Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

Monatliche Entgelte

Web&Phone basic	€ 24,90
Web&Phone unlimited plus	€ 29,90
optional Wunschausland (pro gewähltem Land)	€ 1,40

Nur für Bestandskunden bei einem Produktwechsel von xDSL Privat small 3072/512
Bestandskunden erhältlich:

Web&Phone small	€ 39,90
----------------------------	---------

Nur für Bestandskunden bei einem Produktwechsel von xDSL Privat medium 4096/512
Bestandskunden erhältlich:

Web&Phone medium	€ 49,90
-----------------------------	---------

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
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 (Fangschaltung)	€ 4,34

Telefonie Minutenentgelte:

Entgelte für Verbindungen pro Zone / Bereich	EUR	EUR
	Geschäftszeit	Freizeit
Netzintern	0,00	0,00
Inland (Web&Phone basic)	0,0450	0,0125
Inland (Web&Phone unlimited plus)	0,00	0,00
Mobil: 0650	0,199	0,199
Mobil: 0660	0,199	0,199
Mobil: 0664	0,199	0,199
Mobil: 0676	0,199	0,199
Mobil: 0678	0,199	0,199
Mobil: 0680	0,199	0,199
Mobil: 0681	0,199	0,199
Mobil: 0688	0,199	0,199
Mobil: 0699	0,199	0,199
Diensterufnummern		
Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	entgeltfrei	entgeltfrei
Besondere Dienste: 130, 120, 123, 148 4x	0,045	0,0125
Telefonstörungsannahmestellen: 111xx	0,045	0,0125
Telefonauskunftsdienste: 118xx	variabel	variabel
Nationale Tonbanddienste: 15xx	0,045	0,0125
Bereich 17xx	0,045	0,0125
Private Netze: 0501–0509, 0517, 057, 059	0,045	0,0125
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	0,10
Zone 2	0,20
Zone 3	0,20
Zone 4	0,40
Zone 5	0,80
Zone 6	1,00
Zone 7	1,20
Zone 1 Mobil	0,30
Zone 2 Mobil	0,40
Zone 3 Mobil	0,40
Zone 4 Mobil	0,60
Zone 5 Mobil	1,00
Zone 6 Mobil	1,20
Zone 7 Mobil	1,40
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	5,23
(87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725,	
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), Aserbaidshan (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:

Mit Ausnahme von Gesprächsverbindungen zu den Zonen Inland bei Web & Phone unlimited plus sowie Netziintern werden im Selbstwählverkehr 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).

Netziintern:

Die Zone Netziintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von UPC, die Anschlüssen folgender UPC-Gesellschaften zugeordnet sind:

- UPC Telekabel Wien GmbH
- UPC Telekabel Graz GmbH
- UPC Telekabel Klagenfurt GmbH
- UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.
- UPC Telekabel-Fernsehnetz Wiener Neustadt/Neunkirchen Betriebsgesellschaft m.b.H.
- UPC Austria GmbH
- UPC Broadband GmbH

Inland:

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

Mobil:

Die Zone Mobil umfasst alle mobilen Rufnummern in Österreich.

Notrufdienste:

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

Telefon Auskunftsdienste

Verbindungen zu Auskunftsnnummern (öffentliche Kurzrufnummern 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 Dienstenummern 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 basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Das Produkt ist nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (in der Folge „Privatkunden“) erhältlich und enthält einen Breitband-Internetzugang mit asymmetrischer Bandbreite sowie einen Telefonanschluß mit analoger Schnittstelle, der über die Technologie „Voice over IP“ realisiert wird.

Beschreibung

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

Produktbestandteil Internet

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Datentransfer-volumen	E-Mail	E-Mail Aliases	Webspace	Mailspace	Zusatzfeatures
Web&Phone basic	max. 8192	max. 768	unlimited	10	10	20 MB	60 MB	Wireless, Mehrplatz, USB-Host, Firewall
Web&Phone unlimited plus	max. 20000	max. 1024	unlimited	10	10	20 MB	60 MB	Wireless, Mehrplatz, USB-Host, Firewall
Web&Phone small *	3072	512	unlimited	10	10	20	60 MB	Wireless, Mehrplatz, USB-Host, Firewall
Web&Phone medium **	4096	512	unlimited	10	10	20	60 MB	Wireless, Mehrplatz, USB-Host, Firewall

* nur für Bestandskunden bei einem Produktwechsel von xDSL Privat small 3072/512 erhältlich:

** nur für Bestandskunden bei einem Produktwechsel von xDSL Privat small 4096/512 erhältlich:

„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 und zum Schutz anderer Kunden behält sich UPC Austria das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Produktbestandteil Telefonanschluss

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

Zusatzfeatures

- Wireless - WLAN-Router mit DHCP-Server
- Firewall - Stateful Packet Inspection, sichere Portfreigabe
- Mehrplatz - Anschluss von bis zu 4 Rechnern über Kabelverbindung
- USB-Host: Anschluss für USB-Geräte wie Drucker oder Festplatten

Nutzung des Telefonanschlusses bei Web & Phone unlimited plus

Voraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses mit kostenlosen Gesprächsverbindungen zu allen geographischen Rufnummern im österreichische 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 Austria 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.

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 erfolgt 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 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.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Endgeräte und Zusatzeinrichtungen können mit Web & Phone nicht betrieben werden:

- ISDN Faxgeräte und Telefonanlagen
- Analoge Modems und Telefonanlagen
- Einwahl mit Modems

Der Betrieb folgender Endgeräte und Zusatzeinrichtungen kann von UPC aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, ob die folgenden Endgeräte und Zusatzeinrichtungen mit Web & Phone funktionieren:

- Analoge Faxgeräte
- Geräte mit Datenverbindungsschnittstellen wie zB Frankiermaschinen, Notruf- und Alarmanlagen, Bankomatkassen etc.

Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von inode Web&Phone 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 xDSL Anschluss die Realisierung des Telefonanschlusses aus technischen Gründen nicht möglich ist (z.B. zu hohe Dämpfung auf der Teilnehmeranschlussleitung).

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.

Verfügbarkeit

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.

Im Falle eines Stromausfalles kann der Telefonanschluss nicht genutzt werden. Im Bedarfsfall obliegt es dem Kunden eine Notstromversorgung zu errichten.

Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der inode 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.

Service-Management

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. 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 (Regelstörungszeit). 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 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