



# **UPC Austria Services GmbH**

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für  
Privatkundenprodukte in Tirol

Stand 24. September 2010



## Inhaltsverzeichnis

I) LEISTUNGSBESCHREIBUNG .....	3
1. DIENSTEBESCHREIBUNG .....	3
2. SERVICE und SUPPORT .....	6
3. WARTUNG und SERVICE .....	7
4. FRIST BIS ZUM ERSTMALIGEN ANSCHLUSS BZW. ZUR FREISCHALTUNG .....	7
5. ANSCHLUSSERSTELLUNG .....	8
6. ZUSATZLEISTUNGEN .....	9
7. KOMMUNIKATIONSDIENSTE ANDERER KOMMUNIKATIONSDIENSTEBETREIBER .....	11
II) ENTGELTBESTIMMUNGEN .....	12
1. MONATLICHE ABO-ENTGELTE .....	12
2. ANSCHLUSSGEBÜHREN .....	15
3. ENTGELTE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN .....	16
KONTAKT .....	18

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 2/3) 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 2/3) 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.



## Internet Privatkundenprodukte

	Fiber Power easy 2048	Fiber Power easy	Fiber Power fun	Fiber Power Classic	Fiber Power Plus	Fiber Power Ultra
<b>Übertragungsart</b>	Kabel	Kabel	Kabel	Kabel	Kabel	Kabel
<b>Bandbreite down- upload in kbit/s</b>	2.048/256*	4.096/512*	16.384/1024*	25.600/1.536*	30.720/2.048*	102.400/10.240*** ab spätestens 31.12.2010 verfügbar; bis zum automatischen Speedupgrade gilt: 32.768/2.048
<b>Mögliche Endgeräte</b>	1	1	1	1	bis zu 3	bis zu 3
<b>E-Mail-Adressen</b>	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
<b>Mailbox Volumen in MB</b>	3x200	3x200	3x200	5x200	5x200	5x200
<b>Webspace in MB</b>	10	10	10	20	3x30	3x30
<b>Datenvolumen</b>	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**	unlimitiert**

\* maximale Bandbreite 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.

### \*\*\* Bandbreiten von Fiber Power Ultra

Da der Ausbau des Kabelnetzes für Fiber Power Ultra in Tirol noch nicht abgeschlossen ist, ist Fiber Power Ultra bis zum Abschluss des Ausbaues mit einer Internetgeschwindigkeit von bis zu 32.768/2.048 kbit/s verfügbar. **Ab spätestens 31.12.2010 erfolgt ein automatischer Speedupgrade für Bestandskunden auf bis zu 102.400/10.240 kbit/s.** Fiber Power Ultra ist nur in Kombination mit Top Fit verfügbar.

## WLAN-Modem

	Einrichtung	Monatlich
für Super FIT und Top FIT	€ 0,-	€ 0,-
für FIT	€ 0,-	€ 1,90
für, Fiber Power easy 2048, easy, fun, Classic und 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 Kompletteneinstellung 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 erfolgt 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](mailto:service-tirol@upc.at) (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr)

Helpdesk:

Tel.: 0512 931093 222,

E-Mail: [helpdesk-tirol@upc.at](mailto: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](http://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 steht 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](mailto: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](mailto: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 2/3) 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 Technikeinsatz 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 Werktagen 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 Teilnehmerverzeichniserausgeber 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.



## **7. KOMMUNIKATIONSDIENSTE ANDERER KOMMUNIKATIONSDIENSTEBETREIBER**

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



## II) ENTGELTBESTIMMUNGEN

### 1. MONATLICHE ABO-ENTGELTE

#### Privatkunden

Pakete	Abo-Entgelt monatlich in € Analog TV	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV START <sup>1)</sup>	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS <sup>1)</sup>
Fernsehen / Radio	20,95	20,95	26,90
Fernsehen / Radio / Telefonie <sup>2)</sup>	28,98	33,68	38,98
Fernsehen / Radio / Fiber Power fun	39,28	43,98	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 / Fiber Power easy	30,85	35,55	40,85
Fernsehen / Radio / Fiber Power easy 2048	29,90	-	-
<b>3 er Pakete</b>			
Fernsehen / Radio / Fiber Power easy / Telefonie <sup>2)</sup>	43,93	48,63	53,93
Fernsehen / Radio / Fiber Power fun / Telefonie <sup>2)</sup>	47,28	51,98	57,28
Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic / Telefonie <sup>2)</sup>	60,28	64,98	70,28
Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus / Telefonie <sup>2)</sup>	85,28	89,98	95,28

	FIT Pakete <sup>6)</sup>	MediaBox inkludiert	WLAN	Abo-Entgelt monatlich in €
FIT	Digital TV START & Fiber Power easy & Telefonie	Mediabox HD	optional/€ 1,90	39,90
Super FIT	Digital TV PLUS & Fiber Power fun mit Speedoption <sup>5)</sup> & Telefonie	Mediabox HD	optional/€ 0,-	49,90
Top FIT Fiber Power	Digital TV PLUS & Fiber Power Ultra <sup>4)</sup> & Telefonie & Einfach Europa <sup>3)</sup> & HD+	HD oder HD DVR	optional/€ 0,-	69,90

1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss.

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

3) Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für das Zusatzprodukt Einfach Europa sind unter <http://tirol.upc.at/agb/> Zusatzprodukte beschrieben.

4) 102.400/10.240 kbit/s Internetgeschwindigkeit für Fiber Power Ultra bis spätestens 31.12.2010 verfügbar. Bis zum automatischen Speedupgrade beträgt die Internetgeschwindigkeit 32.768/2.048 kbit/s.

5) Speedoption nur für Super Fit erhältlich: 32.768./2.048 kbit/s Download/Upload

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



## Studenten

Das Studententarifpaket wird nur bei Erfüllung der nachstehenden Voraussetzungen angeboten:

- Studententarife 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 <sup>1)</sup>	Abo-Entgelt monatlich in € Digital TV PLUS <sup>1)</sup>
Fernsehen / Radio	20,95	20,95	26,90
Fernsehen / Radio / Telefonie <sup>2)</sup>	28,98	33,68	38,98
Fernsehen / Radio / Fiber Power fun	39,28	43,98	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 / Fiber Power easy	30,85	35,55	40,85
Fernsehen / Radio / Fiber Power easy 2048	29,90	-	-
<b>3 er Pakete</b>			
Fernsehen / Radio / Fiber Power easy / Telefonie <sup>2)</sup>	43,93	48,63	53,93
Fernsehen / Radio / Fiber Power fun / Telefonie <sup>2)</sup>	47,28	51,98	57,28
Fernsehen / Radio / Fiber Power Classic / Telefonie <sup>2)</sup>	50,28	54,98	60,28
Fernsehen / Radio / Fiber Power Plus / Telefonie <sup>2)</sup>	75,28	79,98	85,28

	FIT Pakete <sup>6)</sup>	MediaBox inkludiert	WLAN	Abo-Entgelt monatlich in €
FIT	Digital TV START & Fiber Power easy & Telefonie	Mediabox HD	optional/€ 1,90	39,90
Super FIT	Digital TV PLUS & Fiber Power fun mit Speedoption <sup>5)</sup> & Telefonie	Mediabox HD	optional/€ 0,-	49,90
Top FIT Fiber Power	Digital TV PLUS & Fiber Power Ultra <sup>4)</sup> & Telefonie & Einfach Europa <sup>3)</sup> & HD+	HD oder HD DVR	optional/€ 0,-	69,90

1) Abo-Entgelt Digital TV START/PLUS für den Anschluss einer Bildstelle pro Kundenanschluss.

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

3) Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für das Zusatzprodukt Einfach Europa sind unter <http://tirol.upc.at/agb/> Zusatzprodukte beschrieben.

4) 102.400/10.240 kbit/s Internetgeschwindigkeit für Fiber Power Ultra bis spätestens 31.12.2010 verfügbar. Bis zum automatischen Speedupgrade beträgt die Internetgeschwindigkeit 32.768/2.048 kbit/s.

5) Speedoption nur für Super Fit erhältlich: 32.768./2.048 kbit/s Download/Upload)

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



### **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

<b>Netzwerkkarte</b> (falls benötigt)	€ 28,00
<b>Anschlussentgelt</b> 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.	€ 59,90
<b>Aktivierungsentgelt</b> Zusätzlich zum jeweiligen Anschlussentgelt.	€ 25,00
<b>Selbstinstallation</b> 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, wird das Anschlussentgelt und das Aktivierungsentgelt verrechnet.	€ 0,00
<b>Kautions je Modem</b>	€ 40,00
<b>Modemtausch</b> Wechsel auf ein optional erhältliches WLAN-Modem	€ 30,00
<b>Tausch UPC MediaBox</b> Für bestehende FIT oder Super FIT Kunden, die ihre UPC MediaBox Standard gegen eine UPC MediaBox HD tauschen möchten. Die UPC Mediabox HD ist derzeit nur in Kombination mit FIT oder Super FIT erhältlich. Der Umstieg von einer UPC MediaBox HD DVR oder UPC MediaBox DVR auf eine UPC MediaBox HD ist jedoch erst nach Ablauf einer allfälligen Mindestvertragsdauer möglich.	€ 30,00
<b>Reduziertes Anschlussentgelt bei Wohnungswechsel</b> Anmeldung und Installation neuer Dienste (ausgenommen Mehranschlüsse bei Fiber Power plus) sind inkludiert.	€ 30,00
<b>Reduziertes Anschlussentgelt bei Übernahme eines aktiven TV-Anschlusses</b>	€ 30,00
<b>Vertragsübertragung</b>	€ 30,00
<b>Zusätzliche Anschlüsse</b> 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
<b>Downgradeentgelt</b> Bei Wechsel auf ein kleineres Internetprodukt	€ 30,00



### 3. ENTGELTE FÜR ZUSATZLEISTUNGEN

<b>Rechnungsbezogene Entgelte</b>	<b>Entgelt in € ab 01.01.2009</b>
Zahlscheingebühr	€ 5,00
Rechnungskopie	€ 2,00
Mahnspesen pro Mahnung	€ 17,44
Kontoauskunft	€ 2,00
Ein Einzelentgeltnachweis pro Abrechnungsperiode	€ 0,00
zusätzlicher Einzelentgeltnachweis je	€ 2,00
weiterer Entgeltnachweis für Vorperiode je	€ 2,00
Smartcard	€ 10,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung	€ 20,00

<b>Dienstebezogene Entgelte</b>	<b>Entgelt in € ab 01.01.2009</b>
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

<b>Installationsbezogene Entgelte (ohne Anfahrt außer anders angegeben)</b>	<b>Entgelt in €</b>
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 TV<sup>1)</sup>

Zusatzdienst	Entgelt monatlich in €
HD+ Programmpaket mit 4 HD Sendern	€ 2,00
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 <sup>2)</sup>	€ 0,023
Webtarif Freizeit pro Minute <sup>3)</sup>	€ 0,01

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

### Modemkaution

Modemkaution	€
Modemkaution <sup>4)</sup>	€ 40,00 (einmalig)

1) Der Bezug von Digital TV ist Voraussetzung. HD+ ist nur in Verbindung mit einer Media Box HD oder Media Box HD DVR von UPC beziehbar. 12 Monate Mindestvertragsdauer. UPC ist berechtigt das Leistungsangebot jederzeit zu ändern, insbesondere die Programme, auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest zwei vergleichbare Programme pro Zusatzdienst als vereinbart gelten.

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 Kautions wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet.



## Media Box

Media Box		Entgelt monatlich in €
Media Box HD	in Kombination mit Digital TV START	5,90
Media Box HD	in Kombination mit Digital TV PLUS	4,00
Media Box DVR	in Kombination mit Digital TV START	5,90
Media Box DVR	in Kombination mit Digital TV PLUS	4,00
Media Box HD DVR	in Kombination mit Digital TV START	7,90
Media Box HD DVR	in Kombination mit Digital TV PLUS	6,00
		<b>Einmaliges Entgelt in €</b>
Media Box (Standard, HD, DVR, HD DVR)	Kaution *	40,00

\* Media Boxen bleiben im Eigentum von UPC. Die Kaution wird nach mängelfreier und fristgerechter Rückgabe rückerstattet.

Bei Bestellung einer MediaBox DVR, MediaBox HD oder Media Box HD DVR gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten.

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.