



# UPC Digital TV

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für Tirol

UPC Austria Services GmbH

Gültig ab 01. Jänner 2012



## Inhaltsverzeichnis

I) LEISTUNGSBESCHREIBUNG .....	3
1. DIENSTEBESCHREIBUNG.....	3
2. SERVICE und SUPPORT.....	3
3. WARTUNG und SERVICE.....	3
4. ANSCHLUSSERSTELLUNG .....	4
II) ENTGELTBESTIMMUNGEN .....	5
1. MONATSENTGELTE .....	5
2. EINMALIGE ENTGELTE .....	7
3. SONSTIGE EINMALIGE ENTGELTE .....	9
4. RECHNUNGSBEZOGENE ENTGELTE.....	9
5. INSTALLATIONSBEZOGENE ENTGELTE .....	10
Kontakt .....	10

Alle angegebenen Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## I) LEISTUNGSBESCHREIBUNG

### 1. DIENSTEBESCHREIBUNG

#### Fernsehen

Leistungsumfang und Qualität

In verkabelten Häusern im Einzugsgebiet von UPC sind digitale Fernseh- und Radioprogramme mit geeigneten Endgeräten gemäß der jeweils gültigen Senderangebots empfangbar. Das aktuelle Senderangebot entnehmen Sie bitte der Programmübersicht bzw. der Homepage [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol).

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 Entgeltbestimmungen verrechnet.

### 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 erfolgen lediglich eine Funktionskontrolle sowie eine Grundeinstellung am Fernsehgerät.

**Kundencenter** (Mo-Fr 08:00 bis 20:00 Uhr):

Tel.: 0512 931093 E-Mail: [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at)

**Helpdesk** (Mo-Fr 08:00 bis 21:00 Uhr, Sa, So und Feiertag 10:00 bis 18:00 Uhr):

Tel.: 0512 931093 222 E-Mail: [helpdesk-tirol@upc.at](mailto:helpdesk-tirol@upc.at)

### 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 stehen zur Bekanntgabe von Störungen das Kundencenter und/oder der Helpdesk von UPC Tirol zur Verfügung.



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 Entgeltbestimmungen in Rechnung gestellt.

## **4. 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 Entgeltbestimmungen 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 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.



## II) ENTGELTBESTIMMUNGEN

### 1. MONATSENTGELTE

<b>Digital TV START<sup>1)3)</sup></b> 75 TV Programme Das aktuelle Leistungsangebot entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. <a href="http://www.upc.at/tirol">www.upc.at/tirol</a>	€ 22,00
<b>Digital TV PLUS<sup>1)3)</sup></b> 111 TV Programme Das aktuelle Leistungsangebot entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. <a href="http://www.upc.at/tirol">www.upc.at/tirol</a>	€ 27,60
Digital TV START und Digital TV PLUS beinhalten neben dem umfassenden TV-Programm einiges mehr: <ul style="list-style-type: none"><li>• Digitales Radio: über 70 Audio-Kanäle und Radiosender</li><li>• TV Guide: alle Programminformationen auf Knopfdruck</li><li>• Jeder Kunde bekommt kostenlos eine Standard UPC MediaBox*</li><li>• GRATIS Analog TV auf allen aktiven TV-Anschlüssen in Ihrem Haushalt</li></ul>	

UPC ist berechtigt, das Digital TV Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 40 (Digital TV START) bzw. 60 (Digital TV PLUS) digital übermittelte TV-Programme als vereinbart gelten.

\*Die UPC MediaBox ist bei Vertragsbeendigung an UPC zu retournieren.

### Monatsentgelte Zusatzdienste<sup>1)2)3)</sup>

<b>DIGITURK PREMIUM</b> Eine Auswahl von 4 türkischen Kanälen	€ 19,95
<b>PINK TV</b> Premium Kanäle aus Serbien	€ 19,90
<b>HUSTLER TV</b> 24h Hardcore Erotic Programme	€ 19,90
<b>HD EXTRA</b> Programm-Paket mit 8 HD Sendern	€ 4,99

UPC ist berechtigt, dass Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, auszutauschen oder zu entfernen, wobei für HD EXTRA zumindest 6 digital übermittelte TV-Programme in High Definition als vereinbart gelten.

HD Programme sind nur mit einer UPC MediaBox HD oder einer UPC MediaBox HD DVR in HD-Qualität zu empfangen.

1) Nur mit 12-Monatsbindung erhältlich.

2) Alle Details zu den aktuellen Inhalten entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. unserer Homepage [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol)

3) Bitte beachten Sie, dass bei ausländischen TV-Sendern die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Österreich abhängig sind, auf die UPC keinen Einfluss hat



## Monatsentgelte Zusatzdienste

<b>UPC MediaBox HD</b> <sup>1)2)3)</sup> Die UPC MediaBox HD ermöglicht digitales Fernsehen in High Definition Qualität.	€ 3,00
<b>UPC MediaBox DVR</b> <sup>1)2)3)</sup> Die UPC MediaBox DVR ermöglicht das digitale Speichern von Programminhalten auf der integrierten Festplatte.	€ 3,00
<b>UPC MediaBox HD DVR</b> <sup>1)2)3)</sup> Die UPC MediaBox HD DVR ermöglicht digitales Fernsehen in High Definition Qualität. Zusätzlich ist eine Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten integriert.	€ 6,00
<b>UPC MediaBox Extra</b> <sup>1)2)3)</sup> Pro Haushalt sind maximal drei zusätzliche UPC MediaBoxen möglich. Entsprechend dem ersten Digital TV Anschluss, wird auf den weiteren Digital TV START oder PLUS zugeordnet. Bei HD DVR ist eine Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten integriert.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UPC MediaBox Extra / UPC MediaBox Standard</b></li> </ul>	€ 5,90
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UPC MediaBox Extra / UPC MediaBox HD</b></li> </ul>	€ 8,90
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UPC MediaBox Extra / UPC MediaBox HD DVR</b></li> </ul>	€ 11,90

1) Nur mit 12-Monatsbindung erhältlich.

2) Alle Details zu den aktuellen Inhalten entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. unserer Homepage [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol)

3) Die UPC MediaBox ist bei Vertragsbeendigung an UPC zu retournieren.



## 2. EINMALIGE ENTGELTE

<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. Für Notebooks und Laptops muss eine Netzwerkkarte vom Kunden gestellt werden. Der Ausgang für den Radioanschluss wird vom Internet-Anschluss belegt.	
<b>Anschlussentgelt</b>	€ 69,90
<b>Reduziertes Anschlussentgelt</b>	€ 29,90
<b>Aktivierungsentgelt</b>	
Zuzüglich zum Anschlussentgelt für jede Aktivierung/Freischaltung eines Produktes	
<b>Aktivierungsentgelt</b>	€ 29,90
<b>Reduziertes Aktivierungsentgelt</b>	€ 19,90

Die oben angeführten Anschluss- und Aktivierungsentgelte kommen in folgenden Fällen zur Verrechnung:

**Hinweis:** Es werden höchstens 1 x Anschlussentgelt oder reduziertes Anschlussentgelt und 1 x Aktivierungsentgelt oder reduziertes Aktivierungsentgelt verrechnet.

<b>Profi-Installation</b> mit Montagetermin Anschlussentgelt Aktivierungsentgelt	€ 69,90 € 29,90
<b>Selbstinstallation</b> Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Sofern technisch möglich. Selbstinstallation gilt nicht bei gleichzeitiger Bestellung mehrerer Dienste, wenn einer der weiteren Dienste eine Profi-Installation erfordert. Stellt sich im Zuge der Selbstinstallation heraus, dass eine Profi-Installation aus Gründen, die nicht von UPC oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind notwendig, werden die Kosten einer Profi-Installation (€ 69,90 + € 29,90) verrechnet.	
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation</b> Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt von € 29,90)	€ 69,90



<b>Umzug</b>	
Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten:	
<b>Umzug mit Montagetermin</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt	€ 29,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<b>Umzug mit Selbstinstallation</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation nach Umzug</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt)	€ 29,90

<b>Tausch einer UPC MediaBox</b>	
Für die Aktivierung Ihrer neuen UPC MediaBox	
<b>Tausch einer UPC MediaBox auf Kundenwunsch</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90

<b>Produktwechsel mit Profi-Installation</b>	
<b>Bei einem Umstieg auf ein höherwertigeres Produkt oder Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Produktwechsel mit Selbstinstallation / Aktivierung durch UPC</b>	
<b>Bei einem Umstieg auf ein höherwertigeres Produkt oder Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	
<b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b>	
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	





### 3. SONSTIGE EINMALIGE ENTGELTE

<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, Telekabel TV, Internet, Digital Telefon) kann ein zusätzlicher Verstärker notwendig sein, dessen Kosten vom Kunden zu tragen sind.	€ 50,00
<b>Verlegungsänderung</b> Nachträgliche Änderung der Kabelverlegung in der Wohnung.	€ 50,00
<b>Netzwerkkarte</b>	€ 28,00
<b>Smartcard</b> Bei Verlust oder Beschädigung der von UPC mitgelieferten Smartcard	€ 10,00

### 4. RECHNUNGSBEZOGENE ENTGELTE

Entgelt für Rechnung in Papierform	€ 2,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung	€ 20,00
Pro Rechnungskopie	€ 3,48
Kontoauskunft	€ 2,00



## 5. INSTALLATIONSBEZOGENE ENTGELTE

<b>Installationsbezogene Entgelte</b> (ohne Anfahrt außer anders angegeben)	
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
Koaxkabel 14dB/5lfm – Verlegen inklusive Material	€ 22,39
Serviceeinsatz (Anfahrt inklusive 1 Std. Arbeitszeit)	€ 59,90
Serviceeinsatz für jede weitere halbe Stunde	€ 25,00
Installationsabbruch bzw. Nichtzustandekommen der Installation durch Verschulden des Kunden	€ 59,90
Anfahrtpauschale	€ 23,14

## Kontakt

### UPC Austria Services GmbH

Geschäftsstelle Innsbruck, Eduard-Bodem-Gasse 2, 6020 Innsbruck,  
FN 296333i, Handelsgericht Wien

Noch Fragen? Mehr Infos erhalten Sie auch unter [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol) oder unter:

Tel: +43(512)93 10 93, Fax: +43(512)93 10 93-6, E-Mail: [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at)

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.