



# UPC Digital TV

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen für Tirol

UPC Austria Services GmbH

Gültig ab 13. Juli 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
UPC Digital TV .....	5
UPC MediaBox.....	7
2. EINMALIGE ENTGELTE .....	8
3. SONSTIGE EINMALIGE ENTGELTE.....	10
4. RECHNUNGSBEZOGENE ENTGELTE .....	10
5. INSTALLATIONSBEZOGENE ENTGELTE .....	11
Kontakt.....	11

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 Senderangeboten 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 Fernsehgerät. 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

#### UPC Digital TV

<b>Digital TV START</b> 79 TV Programme & UPC MediaBox Standard	<b>€22,00</b>
<b>Digital TV PLUS</b> 118 TV Programme & UPC MediaBox Standard	<b>€27,60</b>

Digital TV mit UPC MediaBox beinhaltet neben dem umfassenden TV-Programm-Angebot:

- Digitales Radio: über 70 Audio-Kanäle und Radiosender
- Jeder Kunde bekommt kostenlos eine Standard UPC MediaBox
- TV Guide: alle Programminformationen auf Knopfdruck
- GRATIS Telekabel TV auf allen aktiven Anschlüssen in Ihrem Haushalt

#### Hinweise:

- Alle Digital TV Produkte sind nur mit 12 Monaten Mindestvertragsdauer erhältlich.
- Details zu den aktuellen Inhalten entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. unserer Homepage [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol)
- UPC ist berechtigt, dass Digital TV Leistungsangebot jederzeit zu verändern, insbesondere TV-Programme, Audio-Kanäle und Radiosender auszutauschen oder zu entfernen, wobei zumindest 60 (Digital TV START) bzw. 80 (Digital TV PLUS) digital übermittelte TV-Programme als vereinbart gelten.
- Bitte beachten Sie, dass bei ausländischen TV-Sendern die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Österreich abhängig sind, auf die UPC keinen Einfluss hat.
- HD Programme sind nur mit einer UPC MediaBox HD DVR oder einer UPC MediaBox HD in HD Qualität zu empfangen
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.



## Digital TV Extra Pakete

<b>HD EXTRA</b> Programm-Paket mit 13 HD Sendern	<b>€ 4,99</b>
<b>HD EXTRA Plus</b> Programm-Paket mit 4 HD Sendern	<b>€ 4,99*</b>
<b>DIGITURK PREMIUM</b> Eine Auswahl von 4 türkischen Kanälen	<b>€ 19,95</b>
<b>PINK TV</b> 4 Premium Kanäle aus Serbien	<b>€ 19,90</b>
<b>HUSTLER TV</b> 24h Hardcore Erotic Programme	<b>€ 19,90</b>

\* Servicepauschale für die technische Bereitstellung des HD-Programmpakets. HD EXTRA PLUS um € 2,50 mtl. bis 31.12.2012, danach € 4,99 mtl. Aktion gültig für Neu- und Bestandskunden.

### Hinweise:

- o Alle Digital TV Extra Pakete sind nur mit 12 Monaten Mindestvertragsdauer erhältlich.
- o Details zu den Inhalten entnehmen Sie bitte dem Digital TV Folder bzw. unserer Homepage [www.upc.at/tirol](http://www.upc.at/tirol)
- o HD Programme Paket ist nur mit einer UPC MediaBox HD DVR oder einer UPC MediaBox HD in HD Qualität zu empfangen.
- o 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.
- o Bitte beachten Sie, dass bei ausländischen TV-Sendern die Programminhalte von den jeweiligen Ausstrahlungsrechten in Österreich abhängig sind, auf die UPC keinen Einfluss hat.
- o Digital TV EXTRA Pakete nur für eine UPC MediaBox gültig. Bestellen Sie bei Bedarf weitere UPC Digital TV EXTRA Pakete für zusätzliche UPC MediaBoxen.



## UPC MediaBox

<b>UPC MediaBox Standard</b>	<b>€0,00</b>
<b>UPC MediaBox HD</b> Mit der UPC MediaBox HD und einem HD-tauglichen Fernsehgerät empfangen Sie digitales Fernsehen in High Definition Qualität.	<b>€3,00</b>
<b>UPC MediaBox HD DVR</b> Mit der UPC MediaBox HD DVR und einem HD-tauglichen Fernsehgerät empfangen Sie digitales Fernsehen in High Definition Qualität. Zusätzlich ist eine Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten integriert.	<b>€6,00</b>

Pro Haushalt sind maximal 3 zusätzliche MediaBoxen möglich. Entsprechend dem ersten Digital TV Anschluss, ist auf den weiteren Anschlüssen Digital TV START oder PLUS zu empfangen.

<b>UPC Mediabox Standard Extra</b>	<b>€5,90</b>
<b>UPC MediaBox HD Extra</b>	<b>€8,90</b>
<b>UPC MediaBox HD DVR Extra</b>	<b>€11,90</b>

### Hinweise:

- Jede UPC MediaBox ist nur mit 12 Monaten Mindestvertragsdauer erhältlich.
- Die zur Verfügung gestellte UPC MediaBox verbleibt im Eigentum von UPC und ist nach Beendigung des Vertrags zu retournieren.
- Das Monatsentgelt für die UPC MediaBox wird zuzüglich des Grundentgelts für Digital TV verrechnet.

## 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 ist, 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 Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90 € 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 Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 69,90 € 19,90
<b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b> Anschlussentgelt Aktivierungsentgelt	€ 69,90 € 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 Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	€ 19,90
<b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b> Aktivierungsentgelt Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	€ 29,90



### 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

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.