



Speed DSL Internet

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Gültig ab 28.06.2018



INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	3
Entgeltbestimmungen.....	3
Beschreibung der Verbindungsentgelte:	6
Telefonie Entgelte pro Minute / pro Event:.....	8
internationale Zonenübersicht:.....	10
Leistungsbeschreibung:.....	11
Beschreibung.....	11
Produktbestandteil Internet	11
Auswirkungen von Volumenbeschränkungen.....	12
Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten	13
Verkehrsmanagementmaßnahmen	14
Produktbestandteil Telefonanschluss	14
Nutzung des Telefonanschlusses.....	15
Wunschausland	15
Endgeräte	15
Voraussetzungen für den Betrieb	16
Mindestvertragsbindung.....	16
Sicherheit	16
Verfügbarkeit	16
Konfiguration/Installation	16
Serviceübergabe	16
Netzabschlusspunkt.....	17
Servicemanagement	17
Technische Realisierung	17



Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz: „UPC“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen Internetanschlüssen auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkundenprodukte auf DSL-Basis (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <https://www.upc.at/agb> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung (im Folgenden kurz: „Entgelt- und Leistungsbeschreibung“) Speed DSL Internet. Speed DSL Internetanschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen und sind nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (in der Folge „Privatkunden“) erhältlich. Speed DSL Internetanschlüsse werden über entbündelte Telefonleitungen oder die virtuelle Entbündelung realisiert. Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten sowie ein Telefonanschluss mit analoger Schnittstelle, der über die Technologie „Voice over IP“ realisiert wird.

Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

Monatliche Entgelte

Speed 10 DSL	€ 19,90
Speed 20 DSL	€ 22,90
Speed 25 DSL	€ 22,90
Speed 40 DSL	€ 26,90
Speed 75 DSL	€ 29,90
Speed 150 DSL	€ 54,90
Speed 300 DSL	€ 89,90
optional Wunschausland (pro gewähltem Land)	€ 1,40
Internet Service Entgelt Pro Vertrag über ein Internet Produkt. Die Verrechnung erfolgt monatlich im Voraus. Wir weisen Neukunden im Zuge des Vertragsabschlusses nochmals ausdrücklich (z.B. am Bestellformular) darauf hin.	€ 1,25

Einmalige Entgelte

Neuherstellung	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Leitungsherstellung bei Neuherstellung eines Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG	€ 39,00
Leitungsherstellung bei Verwendung eines bestehenden aktiven Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG	€ 0,00
Providerwechselentgelt (Wechsel des Providers ausgenommen Wechsel von der A1 Telekom Austria AG)	€ 99,00

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

Modemtausch	
Für die Aktivierung Ihres neuen Modems.	
Modemtausch auf Kundenwunsch	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90

Premium WLAN Modem Fritz!Box 7490	
Fritz!Box 7490 WLAN Modem statt Fritz!Box 7430 WLAN Modem auf Kundenwunsch	€ 39,00

Produktwechsel	
Für die Aktivierung/Freischaltung Ihres neuen Produktes	
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulärem Grundentgelt	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein gesondertes Entgelt verrechnet	
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem regulärem Grundentgelt	
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein gesondertes Entgelt verrechnet	



Sonstige Einmalige Entgelte

Vertragsübertragung	€ 30,00
Verlegung der Anschlussdose	€ 180,00
Vor-Ort-Service (optional) Inbetriebnahme des Routers/Modems, Einrichtung des Speed DSL Zugangs am PC inkl. E-Mail und Internet vor Ort durch unsere Techniker. Das Vor-Ort-Service beschränkt sich auf einen Arbeitsplatz.	€ 120,00
Rufnummernmitnahme	€ 29,00
Wiederanschluss Nach Abschaltung und Kündigung auf Grund von Zahlungsverzug	€ 50,00

Rechnungsbezogene Entgelte

Reaktivierungsentgelt Wird nach Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet.	€ 30,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung**	€ 10,00
Änderung einer Rufnummer	€ 8,70
Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)	€ 4,34
pro Rechnungskopie	€ 3,48

*** Eine richtige und automatische Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können.*

Informationen über alle laufenden Aktionen erhalten Sie online auf www.upc.at oder telefonisch bei unserer Service-Hotline.



Beschreibung der Verbindungsentgelte:

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).

Netzintern:

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

- UPC Telekabel Wien GmbH
- UPC Austria Services GmbH
- UPC Telekabel-Fernsehnnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.
- UPC Austria GmbH
- UPC Oberösterreich GmbH
- UPC Cablecom Austria GmbH
- UPC Business Austria GmbH

Die Zone Netzintern umfasst auch mobile Rufnummern, die der UPC Austria Services GmbH zugewiesen sind (0678 10xxxx, 0678 11xxxx, 0678 12xxxx, 0678 13xxxx, 0678 14xxxx; ausgenommen exportierte Rufnummern) und mobile Rufnummern, die zur UPC Austria Services GmbH importiert worden sind.

Inland:

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

Mobil:

Die Zone Mobil umfasst alle national mobilen Rufnummern, die nicht Netzintern sind.

Notrufdienste:

Verbindungen zu öffentlichen Kurzzrufnummern für Notrufdienste (112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147) sind entgeltfrei.

Harmonisierte Dienste von sozialem Wert:

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist ein Dienst, der potenziell Besuchern aus anderen Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden. Verbindungen zu öffentlichen Kurzzrufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116x) sind entgeltfrei.

Telefon Auskunftsdienste:

Verbindungen zu Auskunftsnummern (öffentliche Kurzzrufnummern für Telefon Auskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch UPC verrechnet.

Private Netze:

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz, das über mehrere Standorte in Österreich 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.

Standortunabhängige Rufnummern:

Standortunabhängige Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit öffentlichen 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 Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 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 Rufnummern 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 Diensterufnummern 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



Telefonie Entgelte pro Minute / pro Event:

Entgelte pro Zone / Bereich / Event	EUR		Taktung
	Geschäftszeit	Freizeit	
Netzintern	0,00	0,00	
Inland	0,0450	0,0125	
Mobil	0,199	0,199	
Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	entgeltfrei	entgeltfrei	
Besondere Dienste: 120, 123, 130, 148 4x, 145 5, 145 0,	0,045	0,0125	
Telefonstörungsannahmestellen: 111x	0,045	0,0125	
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert: 116x	entgeltfrei	entgeltfrei	
Telefonauskunftsdienste: 118x	variabel	variabel	60/1
Private Netze: 0501x–0509x, 0517x, 057x, 059x	0,045	0,0125	
Online: 071891x	0,03	0,01	
Standortunabhängige Rufnummern: 0720	0,045	0,0125	
Konvergente Dienste: 0780	0,145	0,145	
Internationale tariffreie Dienste: 00800	entgeltfrei	entgeltfrei	
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 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	
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0821	max. 0,20	max. 0,20	
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x	variabel	variabel	60/1



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



Internationale Zonenübersicht:

Die Zahlen in Klammern geben die Zonenzuteilung für das jeweilige Land an.

Afghanistan (7), Ägypten (6), Albanien (4), Algerien (6), Amerikanisch Samoa (7), Andorra (2), Angola (6), Anguilla (7), Antarktis (4), Antigua und Barbuda (7), Äquatorialguinea (6), Argentinien (4), Armenien (7), Aruba (6), Ascension (7), Aserbaidshan (6), Äthiopien (7), Australien (2)

Bahamas (6), Bahrain (5), Bangladesh (7), Barbados (6), Belarus (5), Belgien (1), Belize (6), Benin (6), Bermuda (6), Bhutan (6), Bolivien (7), Bosnien-Herzegowina (2), Botsuana (4), Brasilien (6), Brunei (6), Bulgarien (4), Burkina Faso (7), Burundi (6)

Cayman-Inseln (7), Chile (3), China (2), Cocos-Inseln (6), Cook-Inseln (7), Costa Rica (4)

Dänemark (1), Demokratische Republik Kongo (7), Deutschland (1), Diego Garcia (7), Dominica (7), Dominikanische Republik (4), Dschibuti (7)

Ecuador (6), El Salvador (7), Elfenbeinküste (7), Eritrea (7), Estland (1)

Falkland-Inseln (7), Färöer-Inseln (4), Fidschi (7), Finnland (1), Fr. Guyana (6), Fr. Polynesien (5), Frankreich (1)

Gabun (5), Gambia (6), Georgien (6), Ghana (6), Gibraltar (5), Grenada (6), Griechenland (1), Grönland (6), Großbritannien (1), Guadeloupe (4), Guam (7), Guatemala (7), Guinea (5), Guinea-Bissau (7), Guyana (6)

Haiti (7), Honduras (7), Hongkong (1)

Indien (5), Indonesien (6), Irak (7), Iran (5), Irland (1), Island (3), Israel (2), Italien (1)

Jamaika (6), Japan (3), Jemen (7), Jordanien (7), Jungferninseln Brit. (3), Jungferninseln US (2)

Kambodscha (7), Kamerun (7), Kanada (1), Kap Verde (7), Kasachstan (6), Katar (7), Kenia (7), Kirgisistan (6), Kiribati (7), Kolumbien (6), Komoren (5), Kosovo (4), Kroatien (2), Kuba (7), Kuwait (6)

Laos (7), Lesotho (6), Lettland (1), Libanon (6), Liberia (6), Libyen (6), Liechtenstein (2), Litauen (1), Luxemburg (1)

Macao (7), Madagaskar (7), Malawi (5), Malaysia (3), Malediven (7), Mali (7), Malta (2), Marianen & Saipan (6), Marokko (5), Marschall-Inseln (7), Martinique (4), Mauretanien (6), Mauritius (7), Mayotte (4), Mazedonien (2), Mexiko (4), Midwayinseln (7), Mikronesien (7), Moldawien (5), Monaco (2), Mongolei (6), Montenegro (4), Montserrat (7), Mosambik (6), Myanmar (7)

Namibia (5), Nauru (7), Nepal (7), Neukaledonien (7), Neuseeland (3), Nicaragua (6), Niederlande (1), Niederländische Antillen (4), Niger (7), Nigeria (7), Niue (7), Nordkorea (7), Norfolk-Inseln (6), Norwegen (1)

Oman (7), Osttimor (7)

Pakistan (7), Palästina (5), Palau (7), Panama (6), Papua-Neuguinea (7), Paraguay (7), Peru (5), Philippinen (5), Polen (2), Portugal (1), Puerto Rico (2)

Republik Kongo (7), Reunion (4), Ruanda (7), Rumänien (4), Russland (4)

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), Saudi Arabien (5), Schweden (1), Schweiz (1), Senegal (7), Serbien (4), Seychellen (7), Sierra Leone (7), Simbabwe (6), Singapur (3), Slowakei (1), Slowenien (2), Somalia (7), Spanien (1), Sri Lanka (7), Sudan (6), Südkorea (3), Südafrika (4), Südsudan (6), Suriname (7), Swasiland (4), 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), Turkmenistan (5), Turks- und Caicos-Inseln (6), Tuvalu (7)

Uganda (5), Ukraine (4), Ungarn (2), Uruguay (7), USA (1), Usbekistan (6)

Vanuatu (7), Vatikanstadt (1), Venezuela (5), Vereinigte Arabische Emirate (5), Vietnam (7)

Wallis & Futuna (7), Weihnachtsinsel (6)

Zentralafrikanische Republik (7), Zypern (1)



Leistungsbeschreibung:

Beschreibung

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

Produktbestandteil Internet

Die folgenden Bandbreitenprofile (Download/Upload) sind als Best-Effort Bandbreiten für Privatkunden zu verstehen. „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).

Produkt	Minimale Bandbreite in kBit/s	Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite in kBit/s	Maximale Bandbreite in kBit/s
Speed 10 DSL	256/64	2048/256	10240/1024
Speed 20 DSL	12320/1024	12820 /1024	20480/5120
Speed 25 DSL	15360/2048	16008/3072	26600/5120
Speed 40 DSL	20480/5120	25600/5120	40960/10240
Speed 75 DSL	40960/10240	51200/ 10240	76800/15360
Speed 150 DSL	81920/15360	102400/15360	153600/20480
Speed 300 DSL	153600/20480	179200/20480	307200/30720

Alle oben genannten Produkte inkludieren:

- 10 E-Mail Adressen
- 10 E-Mail Aliases
- 250 MB Webspace
- 5 GB Mailspace

Informationen gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet:

Bei der in der Tabelle angeführten Bandbreite handelt es sich um die maximale Bandbreite. Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

Die normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist jene Geschwindigkeit, die der Kunde zu 95 % der Zeit eines Tages erreicht.



Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen haben darauf, wie schnell Sie Informationen und Inhalte über Ihren Internetanschluss abrufen und verbreiten können bzw. wie schnell Sie Anwendungen und Dienste nutzen und bereitstellen können.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von UPC zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (zB Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (zB E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle UPC Internetprodukte verfügen über ein unbeschränktes Datenvolumen (Datentransfervolumen „unlimited“). Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes. Zur Absicherung der Netzintegrität und zum Schutz anderer Kunden behält sich UPC 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.



Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Jedes UPC Internetprodukt verfügt über eine unterschiedliche Bandbreite. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Upload Geschwindigkeiten geben.

Mit den angegebenen UPC Internetprodukten können Sie **alle typischen Internetdienste** nutzen. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)	Nutzung mit unlimitiertem Datenvolumen						
	Speed 10 DSL	Speed 20 DSL	Speed 25 DSL	Speed 40 DSL	Speed 75 DSL	Speed 150 DSL	Speed 300 DSL
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Online Spiele (ca. 5 MBit/s)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

✗ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend



Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren UPC Anschluss erreicht werden kann.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein. Beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unser Dienst Digital Telefon auf DSL-Basis basiert auf Voice-Over-IP Technologie. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig negativ beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre und Ihre Datenschutzrechte.

Produktbestandteil Telefonanschluss

Der Telefonanschluss verfügt über zusätzliche Funktionen, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten:

- Rufumleitung: sofort, nach Zeit, bei besetzt, bei Fehler
- Voicebox (01 890 8800 vom eigenen Anschluss aus bzw. von jedem beliebigen Anschluss unter der österreichischen Rufnummer 01 890 4000 + Eingabe der eigenen Rufnummer + PIN.)
- 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 Telefonnummer 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.



Nutzung des Telefonanschlusses

Voraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses mit kostenlosen, netzinternen Gesprächsverbindungen 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 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 alle Länder der Zonen 1 bis 4. Beliebig viele Länder können gleichzeitig ausgewählt werden. Die An- und Abmeldung erfolgt kostenfrei.

Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und Anlogschnittstellen (TSS) für Telefonapparate und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC 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 gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC. Die von UPC gelieferten Endgeräte müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses inklusive der gelieferten Verkabelung an UPC retourniert werden. UPC 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 gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.

Wichtiger Hinweis:

Folgende Endgeräte und Zusatzeinrichtungen können mit Speed DSL Produkten 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 Speed DSL Produkten funktionieren:

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



Voraussetzungen für den Betrieb

DSL-Dienstleistungen werden von UPC nur an jenen Adressen angeboten, an denen keine UPC Kabelinfrastruktur verfügbar ist. Insofern stellt die mangelnde technische Verfügbarkeit von UPC Kabelinfrastruktur eine Voraussetzung für den Betrieb eines DSL-Anschlusses durch UPC dar. Sie können die Verfügbarkeit von Kabelinfrastruktur jederzeit über den Verfügbarkeitscheck auf unserer Website www.upc.at abfragen.

Voraussetzung für den Einsatz von Speed DSL Internet bei physischer Entbündelung (ULL) ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC.

Voraussetzung für den Einsatz von Speed DSL Internet bei virtueller Entbündelung (vULL) ist das Vorhandensein einer lokalen oder regionalen Verkehrsübergabe für das Abführen des Netzwerkverkehrs über die Infrastruktur von A1 Telekom Austria AG.

Die Verfügbarkeit der einzelnen Produkte ist von der jeweils an der Adresse maximal erzielbaren Bandbreite abhängig. Mit dem Verfügbarkeitscheck auf unserer Website www.upc.at kann die Verfügbarkeit der einzelnen Produkte überprüft werden

Im Einzelfall kann es vorkommen, dass trotz funktionsfähigem DSL 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 im Rahmen einer Aktion 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 betreibt die angebotenen Speed DSL Dienstleistungen unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Die Qualität des von UPC 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 Breitbandverbindung wird vom Kunden selbst vorgenommen. Falls es die technischen Gegebenheiten vor Ort erfordern, kann optional ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt.

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 bekannt gegeben hat.

Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC zur Verfügung gestellte Modem. Sie haben auch die Möglichkeit, Endgeräte Ihrer Wahl mit Ihrem WLAN Modem zu verbinden.

Für Endgeräte, die nicht von UPC geliefert wurden, übernimmt UPC keine Funktionsgarantie und keinen Support.

Servicemanagement

Fehler in den zentralen Komponenten im UPC Netzwerk werden von UPC von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC innerhalb von 5 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 Business Austria GmbH
Abteilung Hardware Setup
Grieskai 96
A-8020 Graz

Nicht von UPC 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 eintreffen oder ist die Störung durch einen Schaden am Endgerät, der vom Kunden zu vertreten ist, verursacht worden, verrechnet UPC den Neuwert des Austauschgerätes.

Technische Realisierung

Die für den Speed DSL Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von UPC angemietet und bei ULL in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt mit dem eigenen Netz von UPC verbunden. Bei vULL wird an einem zentralen Knotenpunkt der Netzwerkverkehr an das Netz von A1 Telekom Austria AG übergeben und bis zum Netzabschlusspunkt geführt.

Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.

UPC Business Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien
T: 059 999 3000 F: 059 999 1 3000
E: info.wien@upc.at, www.upc.at