



Speed Packs

Speed & TV Packs

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

Gültig ab 28. Februar 2018



Inhaltsverzeichnis

MONATSENTGELTE SPEED PACKS	3
MONATSENTGELTE SPEED & TV PACKS.....	4
EINMALIGE ENTGELTE.....	6
ZUSATZDIENSTE.....	8
SONSTIGE EINMALIGE ENTGELTE	8
RECHNUNGSBEZOGENE ENTGELTE	9
PRODUKTBESTANDTEIL INTERNET	10
AUSWIRKUNGEN VON VOLUMENBESCHRÄNKUNGEN.....	11
AUSWIRKUNGEN VON DOWN- UND UPLOAD GESCHWINDIGKEITEN	12
VERKEHRSMANAGEMENTMAßNAHMEN	13
WLAN MODEM	13
WI-FREE	14
MINDEST-SYSTEMVORAUSSETZUNGEN	15
PRODUKTBESTANDTEIL DIGITAL TELEFON AUF KABEL-BASIS.....	15
PRODUKTBESTANDTEIL UPC TV	16
INSTALLATIONSZEITRAUM (AUSGENOMMEN SELBSTINSTALLATION).....	16
QUALITÄTSSTANDARDS.....	16
KONTAKT	17

Alle angegebenen Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



Monatsentgelte Speed Packs

Speed Pack 25 (Internet 25 + Digital Telefon)	€ 22,90
Speed Pack 75 (Internet 75 + Digital Telefon)	€ 29,90
Speed Pack 125 (Internet 125 + Digital Telefon)	€ 32,90
Speed Pack 200 (Internet 200 + Digital Telefon)	€ 42,90
Speed Pack 300 (Internet 300 + Digital Telefon)	€ 74,90
In Feldbach und Fürstenfeld sind die Speed Packs 200 und 300 nicht verfügbar.	

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
---	---------------

Für alle Speed Packs gilt:

- Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat.
- Mindestvertragsdauer: 12 Monate - sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.
- Genaue Informationen über die Verfügbarkeit an Ihrer Anschlussadresse, entnehmen Sie bitte unserem Verfügbarkeits-Check auf unserer Website www.upc.at/verfuegbarkeit oder telefonisch bei unserer Service-Hotline.



Monatsentgelte Speed & TV Packs

Speed 25 & TV Comfort (Internet 25 + TV Comfort + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 50,85
Speed 125 & TV Comfort (Internet 125 + TV Comfort + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 60,85
Speed 200 & TV Comfort (Internet 200 + TV Comfort + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 70,85
Speed 300 & TV Comfort (Internet 300 + TV Comfort + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 102,85
<p>Auf Wunsch auch mit UPC MediaBox HD, UPC MediaBox HD DVR oder CI+ Modul verfügbar.</p> <p>In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar, im Ennstal sind nur Speed 25 & TV Easy / Comfort / Top erhältlich.</p>	

Speed 25 & TV Top (Internet 25 + TV Top + Horizon HD Recorder + RTL HD + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 54,85
Speed 125 & TV Top (Internet 125 + TV Top + Horizon HD Recorder + RTL HD + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 64,85
Speed 200 & TV Top (Internet 200 + TV Top + Horizon HD Recorder + RTL HD + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 74,85
Speed 300 & TV Top (Internet 300 + TV Top + Horizon HD Recorder + RTL HD + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 106,85
<p>Auf Wunsch auch mit UPC MediaBox HD, UPC MediaBox HD DVR oder CI+ Modul verfügbar.</p> <p>In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar, im Ennstal sind nur Speed 25 & TV Easy / Comfort / Top erhältlich.</p>	



Speed 25 & TV Easy (Internet 25+ TV Easy + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 48,85
Speed 125 & TV Easy (Internet 125+ TV Easy + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 58,85
Speed 200 & TV Easy (Internet 200+ TV Easy + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 68,85
Speed 300 & TV Easy (Internet 300+ TV Easy + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 100,85
Ein DVB-C-Tuner ist Voraussetzung für den Empfang digitaler TV-Kanäle. Im Ennstal sind nur Speed 25 & TV Easy / Comfort / Top erhältlich, in Fürstenfeld und Feldbach nur Speed 25 / 125 & TV Easy.	

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
---	---------------

Für alle Speed & TV Packs gilt:

- Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat.
- Mindestvertragsdauer: 12 Monate - sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.
- Einzelne Abweichungen der Verfügbarkeit in Klagenfurt und Wien möglich. Genaue Informationen über die Verfügbarkeit an Ihrer Anschlussadresse, entnehmen Sie bitte unserem Verfügbarkeits-Check auf unserer Website www.upc.at/verfuegbarkeit oder telefonisch bei unserer Service-Hotline.



Einmalige Entgelte

Anschlussentgelt	
Im Installationsumfang enthalten sind: die Kabelmodeminstallation, zwei Verbindungskabel, eine UPC Steckdose, die Einrichtung der Kabelzuleitung (in von UPC interaktiv ausgebauten, erschlossenen Gebäuden) und das Hardware- und Software-Setup. Der PC bzw. Laptop muss einen Netzwerkanschluss besitzen bzw. ansonsten vom Kunden eine Netzwerkkarte gestellt werden.	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Reduziertes Anschlussentgelt	€ 29,90
Aktivierungsentgelt	
Für jede Aktivierung/Freischaltung eines Produktes.	
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90

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

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

Profi-Installation mit Montagetermin	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Selbstinstallation	€ 39,90
Aktivierungsentgelt	
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 + € 39,90) verrechnet.	
Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation	
Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt von € 39,90)	€ 69,90



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

Modemtausch	
Modemtausch auf Kundenwunsch	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90

Tausch der UPC MediaBox HD (DVR) / des Horizon HD Recorders	
Tausch auf Kundenwunsch	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90

Produktwechsel mit Profi-Installation	
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Produktwechsel mit Selbstinstallation / Aktivierung durch UPC	
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Tausch von UPC Mediabox / Horizon HD Recorder notwendig, wird für den Tausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	
Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt	
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Tausch von UPC Mediabox / Horizon HD Recorder notwendig, wird für den Tausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	

Zusatzdienste

	Einmalig	Monatlich
Zusätzliche „chello“ E-Mail-Adresse inkl. 5 Aliases, 5 GB Mailbox-Volumen pro E-Mail-Adresse	€ 17,00	€ 2,00
WLAN Powerline Set Das WLAN Powerline Set, bestehend aus 1 x Powerline Basis Adapter und 1 x WLAN Powerline Adapter, verbleibt im Eigentum von UPC und ist nach Beendigung des Vertrags zu retournieren.	-	€ 2,90 (in Speed 300 inkl.)
WLAN Powerline Adapter (Erweiterung) Der WLAN Powerline Adapter verbleibt im Eigentum von UPC und ist nach Beendigung des Vertrags zu retournieren. Bis zu 5 WLAN Powerline Adapter pro Anschluss möglich.	-	€ 1,90
Powerline-Pönale (pro Set / zusätzlichem Adapter) WLAN Powerline Set und WLAN Powerline Adapter verbleiben im Eigentum von UPC und sind nach Beendigung des Vertrags zu retournieren. Wenn Sie die Geräte nicht binnen 2 Wochen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung oder Austausch eines Gerätes an uns retournieren, sind wir berechtigt eine Pönale für nicht rechtzeitig retournierte Geräte in Rechnung zu stellen. Wenn Sie die Geräte innerhalb von 2 Jahren ab Vertragsende an uns retournieren, erhalten Sie eine allfällig verrechnete Pönale gutgeschrieben. Wenn Sie die Geräte schuldhaft beschädigten, sind wir ebenfalls berechtigt eine Pönale zu verrechnen.	€ 49,00	-

Sonstige einmalige Entgelte

Vertragsübertragung	€ 30,00
Zusätzliche Anschlüsse Errichtung eines Zusatzanschlusses, der über die Anzahl der gleichzeitig bestellten und angeschlossenen Dienste hinausgeht. Bei mehr als 2 Anschlüssen (TV, Internet, Digital Telefon) kann ein zusätzlicher Verstärker notwendig sein, dessen Kosten vom Kunden zu tragen sind.	€ 50,00
Verlegungsänderung Nachträgliche Änderung der Kabelverlegung in der Wohnung.	€ 50,00



Rechnungsbezogene Entgelte

Reaktivierungsentgelt Wird nach einer Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet.	€ 30,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung Die Verarbeitung und Zuordnung Ihrer Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die wir Ihnen gemeinsam mit der Rechnung übermittelt haben (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von uns erhalten haben, angegeben wird. Wenn Sie bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben, ist eine automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung nicht möglich. Ihre Zahlung muss von uns dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko-Zahlungsanweisungen, die Sie nicht von uns erhalten und selbst ausgefüllt haben.	€ 10,00
Pro Rechnungskopie	€ 3,48

Informationen über alle aktuell anwendbaren Entgelte und laufende Aktionen erhalten Sie online auf www.upc.at oder telefonisch bei unserer Service-Hotline.

Produktbestandteil Internet

	Internet 25	Internet 75	Internet 125	Internet 200	Internet 300
Bandbreiten – Down-/Upload in kbit/s	25.600 / 2.560	76.800 / 7.680	128.000 / 12.800	204.800 / 20.480	307.200 / 30.720
Datenvolumen	unlimitiert ¹⁾	unlimitiert ¹⁾	unlimitiert ¹⁾	unlimitiert ¹⁾	unlimitiert ¹⁾
E-Mail-Adressen plus Aliases inkl. Einrichtung	3 + 15	5 + 25	5 + 25	5 + 25	5 + 25
Mailbox Volumen pro Mailbox	5 GB	5 GB	5 GB	5 GB	5 GB
Webspace zur Gestaltung Ihrer persönlichen Homepage	250 MB	250 MB	250 MB	250 MB	250 MB
WLAN	✓	✓	✓	✓	✓
Technischer Support	✓	✓	✓	✓	✓
Verfügbarkeit	✓	✓	✓	✓ ausgenommen Fürstenfeld, Feldbach	✓ ausgenommen Fürstenfeld, Feldbach

1) Bei Produkten auf Basis „unlimited“ 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.

Die **durchschnittliche** im 24-Stunden-Mittel zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Internet 25 größer/gleich 20/2,0 MBit/s für Internet 75 größer/gleich 52,5/5,3 MBit/s, für Internet 125 größer/gleich 75/7,5 MBit/s, für Internet 200 größer/gleich 120/12 MBit/s und für Internet 300 größer/gleich 180/18 Mbit/s.

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. Diese beträgt für Internet 25 größer/gleich 20/1,2 MBit/s, für Internet 75 größer/gleich 37,5/3,8 MBit/s, für Internet 125 größer/gleich 62,5/6,3 MBit/s, für Internet 200 größer/gleich 100/10 MBit/s und für Internet 300 größer/gleich 135/15 Mbit/s.

Die **minimale** Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Internet 25 größer/gleich 6/0,6 MBit/s, für Internet 75 größer/gleich 18,8/1,9 MBit/s, für Internet 125 größer/gleich 25/2,5 MBit/s, für Internet 200 größer/gleich 28/2,8 MBit/s und für Internet 300 größer/gleich 42/4,2 Mbit/s.



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 Kabelnetz 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 (z.B. Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (z.B. 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

Gratis Virenschutz und Spam-Filter für Ihre chello.at E-Mail-Adressen.

Die Produkte mit dem Internet Bestandteil Speed 300 wurden ausschließlich zur Abdeckung des privaten, nicht kommerziellen Bedarfs konzipiert, eine gewerbliche Nutzung ist nicht zulässig. Im Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist UPC berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle UPC Internetprodukte verfügen über ein **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

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				
	Internet 25	Internet 75	Internet 125	Internet 200	Internet 300
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓
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 Kabel-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 beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

WLAN Modem

Das WLAN-Modem kann per Kabelverbindung oder über eine verschlüsselte kabellose (WLAN) Verbindung mit dem PC/Laptop verbunden werden. Die Kabelverbindung erfolgt mittels Ethernet. Für die Herstellung der verschlüsselten kabellosen Verbindung ist ein WLAN Empfänger erforderlich. Sollte die verwendete Hardware (z.B. Laptop) nicht über einen WLAN Empfänger verfügen, kann dieser im Fachhandel bezogen werden (z.B. USB-Adapter). Eine vollständige Installation und Übergabe eines funktionierenden WLAN Internetzuganges, sowie ein Support bei technischen Problemen kann nur gewährleistet werden, wenn bei der Installation ein WLAN Empfänger vorhanden ist. Die kabellose (WLAN) Verbindung ist standardmäßig 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.

Sie haben auch die Möglichkeit, andere Endgeräte Ihrer Wahl (z.B. Smartphones, Tablets, etc.) mit Ihrem WLAN Modem zu verbinden. Bitte beachten Sie, dass wir hinsichtlich Endgeräte, welche nicht von UPC zur Verfügung gestellt werden, keinen Support oder Hilfestellung anbieten können.



Wi-Free

Das Wi-Free Service aktiviert ein zweites unabhängiges WLAN am WLAN-Modem der Kunden. Eine Übersicht über alle Wi-Free-fähigen WLAN Modems finden Sie online unter <http://www.upc.at/internet/wi-free>. Dadurch entsteht ein WLAN-Netz mit bereits über 400.000 Standorten in Österreich, welches von UPC Internetkunden kostenlos genutzt werden kann. Wi-Free wird als zweite separate SSID am Kunden WLAN-Modem aktiviert und arbeitet parallel als ein zweites, unabhängiges WLAN Netz – so bleibt das persönliche WLAN des Kunden geschützt; andere Wi-Free-Benutzer können zu keiner Zeit darauf zugreifen. Die für Wi-Free erforderliche Bandbreite (bis zu 10/2 Mbit/s Download/Upload) wird zusätzlich zur Verfügung gestellt.

Die Nutzung von Wi-Free erfordert eine einmalige Registrierung, welche auf www.upc.at/myupc vorgenommen werden kann.

Abmeldung

Falls ein Kunde nicht an UPC Wi-Free teilnehmen möchte, kann das Service jederzeit online auf www.upc.at/myupc abgemeldet werden. Eine Abmeldung ist auch per E-Mail unter Angabe der Kundennummer über unseren Kundensupport möglich. Mit der Abmeldung wird das zweite, unabhängige WLAN auf dem WLAN-Modem deaktiviert, der Kunde kann dann allerdings das Wi-Free Service nicht mehr nutzen.

Wi-Free ist bereits in mehreren anderen europäischen Ländern verfügbar. Durch das länderübergreifende Wi-Free-Konzept kann der Kunde auch im Ausland das Wi-Free Service nutzen. Details zur aktuellen Verfügbarkeit unter <http://www.upc.at/internet/wi-free>.



Mindest-Systemvoraussetzungen

UPC Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:
Microsoft Windows / Windows Phone, Apple Mac OS X / macOS / iOS oder Android
WLAN und/oder Netzwerkkarte (ab 10/100 Mbit/s)

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Produktbestandteil Digital Telefon auf Kabel-Basis

In allen Speed Packs und Speed & TV Packs ist neben dem vorstehend beschriebenen Internetzugang auch der Sprachtelefondienst Digital Telefon auf Kabel-Basis inkludiert.

Den genauen Leistungsumfang des Produktbestandteils Digital Telefon entnehmen Sie bitte der aktuellen Leistungsbeschreibung Sprachtelefondienst Digital Telefon auf Kabel-Basis. Die Verbindungsentgelte entnehmen Sie bitte den aktuellen Entgeltbestimmungen für den Sprachtelefondienst Digital Telefon auf Kabel-Basis.

Digital Telefon Unlimited (Gratis Telefonie in das österreichische Festnetz)

In allen Speed & TV Packs ist Digital Telefon Unlimited inkludiert. Mit Digital Telefon Unlimited telefonieren Sie gratis in das österreichische Festnetz. Eine kommerzielle Nutzung ist ausgeschlossen.

Voraussetzung für die Nutzung des Telefonanschlusses mit kostenlosen Gesprächsverbindungen zu allen geographischen Rufnummern im österreichischen Festnetz ist, dass der Kunde diesen ausschließlich zur Abdeckung seines privaten, nicht kommerziellen Telefonbedarfs nutzt. Der Kunde darf insbesondere kein Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcast-Diensten, Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen sein. Jede Form der entgeltlichen Überlassung des Telefonanschlusses an Dritte darf nur nach ausdrücklicher 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.

Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter www.upc.at/agb und <http://vorarlberg.upc.at/agb> abrufbar und werden auf Wunsch kostenlos zugesandt.



Produktbestandteil UPC TV

In den Speed & TV Packs von UPC ist TV Easy, TV Comfort oder TV Top inkludiert. In Vorarlberg enthalten Speed & TV Packs ausschließlich TV Easy.

Den genauen Leistungsumfang des Produktbestandteils TV Easy, TV Comfort oder TV Top entnehmen Sie bitte der aktuellen Leistungsbeschreibung UPC TV.

Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter www.upc.at/agb und <http://vorarlberg.upc.at/agb> abrufbar und werden auf Wunsch kostenlos zugesandt.

Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation)

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt der Bestellung im Einzugsgebiet von UPC, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung zum beidseitig vereinbarten Termin; spätestens jedoch 4 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten oder Einholung von Genehmigungen Dritter oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Qualitätsstandards

UPC betreibt die angebotenen Dienste 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.



Kontakt

UPC Telekabel Wien GmbH, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

UPC Oberösterreich GmbH, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H., Hauptplatz 13, 2514 Traiskirchen

UPC Austria GmbH, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien (Region Wien West, Hausmannstätten, St. Veit/Glan)

UPC Austria Services GmbH, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

UPC Cablecom Austria GmbH, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

gemeinsam „UPC“

Noch Fragen? Mehr Infos erhalten Sie auch unter www.upc.at oder unter:

www.upc.at/kontakt

Wien / Wien West

Tel: 01/960 60 600; Fax: 01/960 60 960; E-Mail: info.wien@upc.at

Graz / Region Hausmannstätten

Tel: 0316/915 15; Fax: 0316/915 15 4343; E-Mail: info.graz@upc.at

Klagenfurt / Region St. Veit/Glan

Tel: 0463/915 15; Fax : 0463/915 15 4040; E-Mail: info.klagenfurt@upc.at

Wiener Neustadt / Region Baden / Region Reichenau

Tel: 02622/992 99; Fax: 02622/992 99 4699; E-Mail: info.wrneustadt@upc.at

Oberösterreich

Tel: 07249/428 20; Fax: 07249/428 20 299; E-Mail: info@icable.at

Vorarlberg

Tel: 05572/890900; Fax 05572/890900-6; E-Mail info.vorarlberg@upc.at

Tirol

Tel: 0512/931093; Fax: 0512/931093; E-Mail: service-tirol@upc.at

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.