



UPC TV + Internet Mini (Wien)

Nur erhältlich für UPC TV Kunden in Wien

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

Gültig ab 15. Februar 2018



Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
MONATSENTGELTE	3
EINMALIGE ENTGELTE.....	4
ZUSATZDIENSTE	6
SONSTIGE EINMALI ENTGELTE	6
RECHNUNGSBEZOGENE ENTGELTE	7
PRODUKTBESTANDTEIL INTERNET	8
AUSWIRKUNGEN VON VOLUMENBESCHRÄNKUNGEN.....	9
AUSWIRKUNGEN VON DOWN- UND UPLOAD GESCHWINDIGKEITEN	9
VERKEHRSMANAGEMENTMAßNAHMEN	10
WLAN MODEM	10
MINDEST-SYSTEMVORAUSSETZUNGEN	11
PRODUKTBESTANDTEIL DIGITAL TELEFON AUF KABEL-BASIS.....	11
PRODUKTBESTANDTEIL UPC TV	11
INSTALLATIONSZEITRAUM (AUSGENOMMEN SELBSTINSTALLATION).....	11
QUALITÄTSSTANDARDS	11
KONTAKT	12

Alle angegebenen Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



Monatsentgelte

Erhältlich nur für UPC TV Kunden in Wien

UPC TV Comfort + Internet Mini (UPC TV Comfort + Horizon HD Recorder + Internet Mini + Digital Telefon)	€ 27,95
UPC TV Top + Internet Mini (UPC TV Top + Horizon HD Recorder + Internet Mini + Digital Telefon)	€ 31,95
Auf Wunsch auch mit UPC MediaBox HD, UPC MediaBox HD DVR oder CI+ Modul 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 UPC TV & Internet Mini Packs gilt:

- Internet Mini ist nur in Kombination mit Ihrem bestehenden TV-Anschluss (im Paket oder als Einzeldienst) erhältlich. Internet Mini ist als Einzeldienst nicht erhältlich. Ein Umstieg von einem bestehenden UPC Internet Produkt auf Internet Mini ist nicht möglich.
- Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat.
- Mindestvertragsdauer: 12 Monate - sofern keine andere Mindestvertragsdauer im Rahmen einer Aktion vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.



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	
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
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 + € 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	
Tausch 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
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 Mini
Bandbreiten – Download/Upload in kbit/s	10.240/1.024
Datenvolumen	unlimitiert ¹⁾
E-Mail-Adressen plus Aliases inkl. Einrichtung	3 + 5
Mailbox Volumen pro Mailbox	5 GB
Webspace zur Gestaltung Ihrer persönlichen Homepage	-
WLAN	✓
Technischer Support	✓

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 Mini größer/gleich 8/0.8 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 Mini größer/gleich 8/0.8 MBit/s.

Die **minimale** Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Internet Mini größer/gleich 4/0.4 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 (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 Zielsevern, die außerhalb unseres Netzes liegen

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

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Internet Mini verfügt 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

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können.

Mit Internet Mini 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 Mini
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 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.



Mindest-Systemvoraussetzungen

UPC Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:
Microsoft Windows / Windows Phone, Apple Mac OS X / macOS / iOS oder Android
Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Produktbestandteil Digital Telefon auf Kabel-Basis

In allen Internet Mini Produkten 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.

Produktbestandteil UPC TV

In den Paketen ist UPC TV Comfort oder UPC TV Top inkludiert.

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

Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter www.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-Fernsehnnetz 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 6; E-Mail: service-tirol@upc.at

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.