



# **speed Packs** **speed & entertain Packs**

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

Gültig ab 30. August 2017



## Inhaltsverzeichnis

Monatsentgelte .....	4
Einmalige Entgelte .....	8
Sonstige einmalige Entgelte .....	10
Rechnungsbezogene Entgelte .....	11
Zusatzdienste .....	11
Produktbestandteil Internet .....	12
Auswirkungen von Volumenbeschränkungen .....	13
Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten .....	14
WLAN Modem .....	15
Mindest-Systemvoraussetzungen .....	17
Produktbestandteil Digital Telefon auf Kabel-Basis .....	17
Produktbestandteil UPC TV .....	18
Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation) .....	18
Qualitätsstandards .....	18
Kontakt .....	19

Alle angegebenen Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Monatsentgelte

### speed Packs

<b>speed Pack S</b> (Fiber Power Fun + Digital Telefon)	€ 22,90
<b>speed Pack S+</b> (Fiber Power Super + Digital Telefon)	€ 28,90
<b>speed Pack M</b> (Fiber Power Family + Digital Telefon)	€ 32,90
<b>speed Pack L</b> (Fiber Power Large + Digital Telefon)	€ 42,90
<b>speed Pack XL</b> (Fiber Power XLarge + Digital Telefon)	€ 74,90

<b>Internet Service Entgelt</b> 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
---	--------

#### Hinweise:

- speed Packs sind nur mit Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat und - sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde – mit 12 Monaten Mindestvertragsdauer erhältlich.
- Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.
- In Fürstenfeld und Feldbach sind speed pack L und speed Pack XL nicht erhältlich.
- Einzelne Abweichungen der Verfügbarkeit in Klagenfurt und Wien möglich. Genaue Informationen über die Verfügbarkeit an Ihrer Anschlussadresse, entnehmen Sie bitte unserem Verfügbarkeitscheck auf unserer Website [www.upc.at/verfuegbarkeit](http://www.upc.at/verfuegbarkeit) oder telefonisch bei unserer Services-Hotline.



## Monatsentgelte

### speed & entertain Packs mit Horizon TV

<b>speed S &amp; entertain M</b> (Fiber Power Fun + Horizon TV Start + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 49,85
<b>speed M &amp; entertain M</b> (Fiber Power Family + Horizon TV Start + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 62,85
<b>speed L &amp; entertain M</b> (Fiber Power Large + Horizon TV Start + Horizon HD Recorder + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 69,85
In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar.	

<b>speed S &amp; entertain L</b> (Fiber Power Fun + Horizon TV Plus HD + Horizon HD Recorder + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 52,85
<b>speed M &amp; entertain L</b> (Fiber Power Family + Horizon TV Plus HD + Horizon HD Recorder + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 62,85
<b>speed L &amp; entertain L</b> (Fiber Power Large + Horizon TV Plus HD + Horizon HD Recorder + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 72,85
<b>speed XL &amp; entertain L</b> (Fiber Power XLarge + Horizon TV Plus HD + Horizon HD Recorder + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 104,85
In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar.	
Einzelne Abweichungen der Verfügbarkeit in Klagenfurt und Wien möglich. Genaue Informationen über die Verfügbarkeit an Ihrer Anschlussadresse, entnehmen Sie bitte unserem Verfügbarkeitscheck auf unserer Website <a href="http://www.upc.at/verfuegbarkeit">www.upc.at/verfuegbarkeit</a> oder telefonisch bei unserer Services-Hotline.	

<b>Internet Service Entgelt</b> 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
---	--------



## speed & entertain Packs mit UPC Digital TV

<b>speed S &amp; entertain M</b> (Fiber Power Fun + UPC TV Start + Mediabox HD DVR + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 49,85
<b>speed M &amp; entertain M</b> (Fiber Power Family + UPC TV Start + Mediabox HD DVR + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 59,85
<b>speed L &amp; entertain M</b> (Fiber Power Large + UPC TV Start + Mediabox HD DVR + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 59,85
Auf Wunsch auch mit UPC MediaBox HD oder CI+ Modul verfügbar. In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar.	
<b>speed S &amp; entertain L</b> (Fiber Power Fun + UPC TV Plus + Mediabox HD DVR + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 52,85
<b>speed M &amp; entertain L</b> (Fiber Power Family + UPC TV Plus + Mediabox HD DVR + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 62,85
<b>speed L &amp; entertain L</b> (Fiber Power Large + UPC TV Plus + Mediabox HD DVR + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 62,85
<b>speed XL &amp; entertain L</b> (Fiber Power XLarge + UPC TV Plus + Mediabox HD DVR + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 104,85
Auf Wunsch auch mit UPC MediaBox HD oder CI+ Modul verfügbar. In Vorarlberg, Oberösterreich, Fürstenfeld und Feldbach nicht verfügbar. Einzelne Abweichungen der Verfügbarkeit in Klagenfurt und Wien möglich. Genaue Informationen über die Verfügbarkeit an Ihrer Anschlussadresse, entnehmen Sie bitte unserem Verfügbarkeitscheck auf unserer Website <a href="http://www.upc.at/verfuegbarkeit">www.upc.at/verfuegbarkeit</a> oder telefonisch bei unserer Services-Hotline.	
<b>Internet Service Entgelt</b> 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





## speed & entertain Packs mit UPC TV Mini

<b>speed S &amp; entertain S</b> (Fiber Power Fun + UPC TV Mini + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 47,85
<b>speed M &amp; entertain S</b> (Fiber Power Family + UPC TV Mini + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 53,85
<b>speed L &amp; entertain S</b> (Fiber Power Large + UPC TV Mini + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 57,85
<b>speed XL &amp; entertain S</b> (Fiber Power XLarge + UPC TV Mini + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 67,85
Ein DVB-C-Tuner Voraussetzung für den Empfang digitaler TV-Kanäle. Im Ennstal sind nur speed S & entertain S, speed S & entertain M, speed S & entertain L und speed S & entertain XL, in Fürstenfeld und Feldbach sind nur speed S & entertain S, speed S & entertain M Packs erhältlich.	
<b>Internet Service Entgelt</b> 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 & entertain Packs gilt:

- ✓ Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat
- ✓ Mindestvertragsdauer: 12 Monate - sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde
- ✓ Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.



## 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>	€ 39,90
<b>Reduziertes Aktivierungsentgelt</b>	€ 29,90

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 € 39,90
<b>Selbstinstallation</b> 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 + € 34,90) verrechnet.	
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation</b> Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt von € 34,90)	€ 69,90



<b>Umzug</b>	
Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten:	
<b>Umzug mit Montagetermin</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt	€ 29,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Umzug mit Selbstinstallation</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation nach Umzug</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt)	€ 29,90
<b>Modemtausch</b>	
Für die Aktivierung Ihres neuen Modems.	
<b>Modemtausch auf Kundenwunsch</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Tausch der UPC MediaBox / des Horizon HD Recorders</b>	
Für die Aktivierung der neuen UPC MediaBox/ des neuen Horizon HD Recorders	
<b>Tausch der UPC MediaBox / des Horizon HD Recorders auf Kundenwunsch</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Produktwechsel mit Profi-Installation</b>	
<b>Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
<b>Produktwechsel mit Selbstinstallation / Aktivierung durch UPC</b>	
<b>Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	
<b>Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt</b>	
Aktivierungsentgelt	€ 39,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	



## Einmalige Entgelte Powerline Adapter

<p><b>Powerline Adapter</b> Der Powerline Adapter verbleibt im Eigentum von UPC und ist nach Beendigung des Vertrags zu retournieren.</p>	€ 49,00
<p><b>WLAN Powerline Adapter</b> 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.</p>	€ 29,00
<p><b>Pönale</b> Powerline Adapter 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.</p>	€ 49,00

## Sonstige einmalige Entgelte

<p><b>Vertragsübertragung</b></p>	€ 30,00
<p><b>Zusätzliche Anschlüsse</b> Errichtung eines Zusatzanschlusses, der über die Anzahl der gleichzeitig bestellten und angeschlossenen Dienste hinausgeht. Bei mehr als 2 Anschlüssen (UPC TV, Internet, Digital Telefon) kann ein zusätzlicher Verstärker notwendig sein, dessen Kosten vom Kunden zu tragen sind.</p>	€ 50,00
<p><b>Verlegungsänderung</b> Nachträgliche Änderung der Kabelverlegung in der Wohnung.</p>	€ 50,00
<p><b>Netzwerkkarte</b></p>	€ 28,00



## Rechnungsbezogene Entgelte

<b>Reaktivierungsentgelt</b> Wird nach einer Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet.	€ 30,00
<b>UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug</b>	€ 10,00
<b>Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung</b> Die Verarbeitung und Zuordnung Ihrer Zahlungen erfolgt automationsunterstützt. Eine richtige und automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung ist nur gewährleistet bei <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder</li> <li>• Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die wir Ihnen gemeinsam mit der Rechnung übermittelt haben (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder</li> <li>• Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von uns erhalten haben, angegeben wird.</li> </ul> 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. Wir sind berechtigt, pro Zahlungsvorgang, der manuell zugeordnet werden muss, ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 10,- zu verrechnen.	€ 10,00
<b>Pro Rechnungskopie</b>	€ 3,48

## Zusatzdienste

Service	Einrichtung	Monatlich
<b>zusätzliche „chello“ E-Mail-Adresse</b> inkl. 5 Aliases 5 GB Mailbox-Volumen pro E-Mail-Adresse	€ 17,00	€ 2,00

Informationen über alle aktuell anwendbaren Entgelte und laufende Aktionen erhalten Sie online auf [www.upc.at](http://www.upc.at) oder telefonisch bei unserer Services-Hotline.



## Produktbestandteil Internet

	Fiber Power Fun	Fiber Power Super	Fiber Power Family	Fiber Power Large	Fiber Power XLarge
Bandbreiten – Download/Upload in kbit/s	25.600 / 1.536	76.800 / 7.680	128.000 / 12.800	204.800 / 20.480	307.200 / 30.720
Datenvolumen	unlimitiert <sup>1)</sup>	unlimitiert <sup>1)</sup>	unlimitiert <sup>1)</sup>	unlimitiert <sup>1)</sup>	unlimitiert <sup>1)</sup>
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
Internetzugang	für 1 PC	für 1 PC	für 1 PC	für 1 PC	für 1 PC
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 Fiber Power Fun größer/gleich 20/1,2 MBit/s für Fiber Power Super größer/gleich 52,5/5,3 MBit/s, für Fiber Power Family größer/gleich 75/7,5 MBit/s, für Fiber Power Large größer/gleich 120/12 MBit/s und für Fiber Power XLarge 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 Fiber Power Fun größer/gleich 20/2 MBit/s, für Fiber Power Super größer/gleich 37,5/3,8 MBit/s, für Fiber Power Family größer/gleich 62,5/6,3



MBit/s, für Fiber Power Large größer/gleich 100/10 MBit/s und für Fiber Power XLarge größer/gleich 135/15 Mbit/s.

Die **minimale** Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Fiber Power Fun größer/gleich 6/0,6 MBit/s, für Fiber Power Super größer/gleich 18,8/1,9 MBit/s, für Fiber Power Family größer/gleich 25/2,5 MBit/s, für Fiber Power Large größer/gleich 28/2,8 MBit/s und für Fiber Power XLarge 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 (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

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

Die Produkte mit dem Internet Bestandteil Fiber Power Mega 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				
	Fiber Power Fun	Fiber Power Super	Fiber Power Family	Fiber Power Large	Fiber Power XLarge
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 (USB-Adapter) erforderlich. Sollte die verwendete Hardware (Laptop) nicht über einen WLAN Empfänger verfügen, kann dieser im Fachhandel bezogen werden. 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, Endgeräte Ihrer Wahl mit Ihrem WLAN Modem zu verbinden. Bitte beachten Sie, dass wir hinsichtlich Endgeräte, 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, welches von UPC Internetkunden 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](http://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](http://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 OS / IOS oder Android  
WLAN und/oder Netzwerkkarte (ab 10/100 Mbit/s)

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Für unsere aktuellen Fiber Power Produkte ab 50 Mbit/s gelten zudem folgende Voraussetzungen:  
1 Gbit/s Netzwerkkarte, Betriebssystem: für 50 Mbit/s ab Windows 2000, für 100 Mbit/s ab Windows XP

## Produktbestandteil Digital Telefon auf Kabel-Basis

In allen speed Packs und speed & entertain 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)

Im allen speed & entertain Packs ist Digital Telefon Unlimited inkludiert. Mit Digital Telefon Unlimited telefonieren Sie gratis in das österreichische Festnetz. Ausgenommen Diensterufnummern und private Netze. Kommerzielle Nutzung 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 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.

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



## Produktbestandteil UPC TV

In speed & entertain Packs ist UPC TV MINI, UPC TV START, UPC TV PLUS, Horizon TV START oder Horizon TV Plus inkludiert. In Vorarlberg enthalten speed & entertain Packs ausschließlich UPC TV MINI.

Den genauen Leistungsumfang des Produktbestandteils UPC TV MINI, UPC TV START, UPC TV PLUS, Horizon TV START oder Horizon TV PLUS entnehmen Sie bitte der aktuellen Leistungsbeschreibung UPC TV.

Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter [www.upc.at/agb](http://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 Wiener Neustadt / Neunkirchen Betriebsgesellschaft m.b.H.**,  
Bahngasse 8, 2700 Wiener Neustadt

**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](http://www.upc.at) oder unter:**

[www.upc.at/kontakt](http://www.upc.at/kontakt)

Wien / Wien West

**Tel: 01/960 60 600; Fax: 01/960 60 960; E-Mail: [info.wien@upc.at](mailto:info.wien@upc.at)**

Graz / Region Hausmannstätten

**Tel: 0316/915 15; Fax: 0316/915 15 4343; E-Mail: [info.graz@upc.at](mailto:info.graz@upc.at)**

Klagenfurt / Region St. Veit/Glan

**Tel: 0463/915 15; Fax : 0463/915 15 4040; E-Mail: [info.klagenfurt@upc.at](mailto: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](mailto:info.wrneustadt@upc.at)**

Oberösterreich

**Tel: 07249/428 20; Fax: 07249/428 20 299; E-Mail: [info@icable.at](mailto:info@icable.at)**

Vorarlberg

**Tel: 05572/890900; Fax 05572/890900-6; E-Mail [info.vorarlberg@upc.at](mailto:info.vorarlberg@upc.at)**

Tirol

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

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.