



# UPC Internet

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

Gültig ab 01. November 2014



## Inhaltsverzeichnis

Monatsentgelte .....	3
Einmalige Entgelte .....	4
Sonstige Einmalige Entgelte .....	6
Rechnungsbezogene Entgelte .....	6
Zusatzdienste .....	6
Leistungen .....	7
Mindest-Systemvoraussetzungen.....	8
Installationszeitraum .....	8
Qualitätsstandards .....	8
Kontakt .....	9

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Monatsentgelte

<b>fix internet<sup>1)</sup></b>	€ 19,90
<b>Fiber Power Super</b>	€ 25,90
<b>Fiber Power Ultra</b>	€ 49,90
<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

Für alle bis zum 24.08.2014 bestehenden Verträge (basierend auf diesen oder älteren Entgeltbestimmungen /Leistungsbeschreibungen) über Fiber Power Super wird ab 01.01.2015 ein um € 0,50/Monat höheres Entgelt verrechnet.

1) Nur erhältlich für Neukunden, wenn in den letzten 3 Monaten kein Internet-Dienst von UPC bezogen wurde.

### Hinweise:

- Alle Internet Produkte sind nur mit Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat und 12 Monaten Mindestvertragsdauer, sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde, erhältlich.
- In Engelhartzell und der Region Ennstal ist Fiber Power Ultra nicht erhältlich.
- UPC Internet ist in Moosburg und Natternbach, Berwang, Schoppernau und Au nicht erhältlich.
- 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>	€ 29,90
<b>Reduziertes Aktivierungsentgelt</b>	€ 19,90

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

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

<b>Profi-Installation</b> mit Montagetermin	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<b>Selbstinstallation</b>	
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Sofern technisch möglich. Selbstinstallation gilt nicht bei gleichzeitiger Bestellung mehrerer Dienste, wenn einer der weiteren Dienste eine Profi-Installation erfordert.	
Stellt sich im Zuge der Selbstinstallation heraus, dass eine Profi-Installation aus Gründen, die nicht von UPC oder seinen Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, notwendig ist, werden die Kosten einer Profi-Installation (€ 69,90 + € 29,90) verrechnet.	
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation</b>	
Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt von € 29,90)	€ 69,90



<b>Umzug</b>	
Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten:	
<b>Umzug mit Montagetermin</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt	€ 29,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<b>Umzug mit Selbstinstallation</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<b>Hilfestellungstermin bei Selbstinstallation nach Umzug</b>	
Reduziertes Anschlussentgelt (zusätzlich zum Aktivierungsentgelt)	€ 29,90
<b>Modemtausch</b>	
Für die Aktivierung Ihres neuen Modems.	
<b>Modemtausch auf Kundenwunsch</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
<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	€ 19,90
<b>Bei einem Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
<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	€ 19,90
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	€ 29,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	



## Sonstige Einmalige Entgelte

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

## 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> 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.	€ 20,00
<b>Pro Rechnungskopie</b>	€ 3,48

## Zusatzdienste (Nur in Verbindung mit einem Internetanschluss)

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



## Leistungen

	<b>fix internet</b>	<b>Fiber Power Super</b>	<b>Fiber Power Ultra</b>
Bandbreiten – Download/Upload in kbit/s	10.240/1.024	76.800/7.680	153.600/15.360
Datenvolumen (p. M.)	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
Mailbox Volumen pro Mailbox	5 GB	5 GB	5 GB
Webspace zur Gestaltung Ihrer persönlichen Homepage	250 MB	250 MB	3 x 250 MB
Internetzugang	für 1 PC	für 1 PC	für bis zu 3 PCs
WLAN	✓	✓	✓
Technischer Support	✓	✓	✓
Verfügbarkeit	✓ ausgenommen Berwang, Schoppernau, Au, Mossburg, Natternbach	✓ ausgenommen Berwang, Schoppernau, Au, Moosburg, Natternbach	✓ ausgenommen Engelhartzell, Ennstal, Berwang, Schoppernau, Au, Moosburg, Natternbach
Mindestvertragsdauer	12 Monate	12 Monate	12 Monate

Die angegebenen Bandbreiten verstehen sich als maximal im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab. Sie kann daher niedriger sein als die angegebene maximale Bandbreite. Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.

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

1) Bei Produkten mit unlimitiertem Datenvolumen 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.

### 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.



## 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

## 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 6; E-Mail: [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at)**

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.