



CABLELINK EXTREME & EXTREME+PHONE

PRIVATKUNDEN • GEWERBEKUNDEN

Produktblatt und Leistungsbeschreibung

Sie wollen extrem schnell im Internet surfen und kostengünstig telefonieren? Dann ist CableLink Extreme genau das Richtige für Sie. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefonie Service der Salzburg AG.

CableLink Extreme & Extreme+Phone

	CableLink Extreme 30	CableLink Extreme 50	CableLink Extreme 70	CableLink Extreme 150
Bandbreite bis zu	30.720/3.072 kbit/s	51.200/5.120 kbit/s	71.680/7.168 kbit/s	153.600/10.240 kbit/s
Datenmenge	Fair Use (300 GB) ¹⁾	Fair Use (500 GB) ¹⁾	Fair Use (700 GB) ¹⁾	Fair Use (1.500 GB) ¹⁾
CableLink Phone analoger Festnetzanschluss	optional (+Phone Paket)	optional (+Phone Paket)	optional (+Phone Paket)	optional (+Phone Paket)
WLAN-Kabelmodem	inkludiert	inkludiert	inkludiert	inkludiert
Grundentgelt pro Monat Euro brutto	29,00	39,00	49,00	79,00

¹⁾ Fair Use-Internet: (gem. AGB für Internet- und Telefonie Service Punkt 3.4) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten. Für CableLink Extreme Produkte gilt das produktabhängige Fair Use-Limit laut Tabelle. Bei Überschreitung des Fair Use-Limits im Kalendermonat (Summe aus eingehendem und ausgehendem Datentransfer) behält sich die Salzburg AG das Recht vor die Transfargeschwindigkeit auf max. 8.192/768 kbit/s bis Monatsende zu reduzieren. Bei Erreichen von 80% und 100% der inkludierten Datenmenge erfolgt eine Verständigung per E-Mail an die Kontaktmailadresse des Kunden. Die Kontaktmailadresse wurde der Salzburg AG bekannt gegeben und kann im CableLink ServiceCenter unter <http://service.cablelink.at> jederzeit geändert werden. Die aktuell verbrauchte Datenmenge kann im CableLink ServiceCenter eingesehen werden.

Einmalige Entgelte

	Kabelmodem		Inbetriebnahme	
	einmalig Euro netto	einmalig Euro brutto	einmalig Euro netto	einmalig Euro brutto
CableLink Extreme	40,00	48,00	40,00	48,00 ²⁾
CableLink Extreme mit WLAN	40,00	48,00	40,00	48,00 ²⁾

²⁾ Bei Selbstinstallation und vorhandenem CableLink Internetanschluss entfallen die Kosten der Inbetriebnahme.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
 DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
 Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
 BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

 **SALZBURG AG**
 WO ZUKUNFT INS LEBEN KOMMT.

PRODUKTVORAUSSETZUNGEN

Grundvoraussetzung für die Nutzung von CableLink Extreme ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG. Der CableLink Extreme-Dienst funktioniert nur mit einer direkten Koaxkabelverbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr PC muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (100/1000 Mbit) ausgestattet sein. Das Telefon kann direkt am Modem angeschlossen werden. Als Übergabeschnittstellen gelten die Ethernetschnittstelle (Internetdienst) bzw. die analoge Telefonschnittstelle (Telefondienst) am Kabelmodem.

Ihre Vorteile

- › Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- › Unbegrenzt im Internet surfen (Fair Use)¹⁾
- › Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- › 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- › 5 Mailboxen à 1 GB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virenfilter, Webmailfunktion
- › 100 MB Webspace für Ihre Homepage
- › 1 dynamische offizielle IP Adresse
- › WLAN Kabelmodem inkludiert
- › Analoges Festnetzanschluss optional (CableLink Extreme+Phone Pakete)

EXTREME+PHONE PAKET

Produktbestandteil CableLink Phone

- › Analoges Festnetzanschluss
- › Kostenlos netzintern telefonieren (Fair Use)³⁾
- › Kostenlos ins österreichische Festnetz in der Freizeit telefonieren (1000 Freiminuten/Monat)
- › 30% Rabatt in Ihre Inland-Mobilnetz Wunschdestination
- › 50% Rabatt in Ihre Ausland-Festnetz Wunschdestination
- › Kostenlose Rufnummernanzeige (CLIP-Funktion) und Rufnummernunterdrückung (CLIR-Funktion)
- › Bestehende Rufnummer einfach zu CableLink mitnehmen
- › Telefoniefunktionen: Anklopfen, Makeln, Rückfragen, Phone Box, Voice und Fax to E-Mail, Rufumleitungen (permanent, bei besetzt, bei nicht erreichbar), Rufzonensperre

Wunschdestination - Inland-Mobilnetz und Ausland-Festnetz

- › Mit der Inland-Mobilnetz Wunschdestination telefonieren Sie in ein österreichisches Mobilnetz Ihrer Wahl um 30% günstiger.
- › Mit der Ausland-Festnetz Wunschdestination telefonieren Sie in Ihr Wunschausland aus den Auslands-Zonen 1, 2, 4, 5, 6 und 7 um 50% günstiger.
- › Ihre Wunschdestinationen können Sie individuell im CableLink ServiceCenter (<https://service.cablelink.at>) oder via Telefoncode (siehe CableLink Phone Bedienungsanleitung) einstellen. Der Rabatt wird mit dem Beginn der nächsten Abrechnungsperiode aktiv.

Rechnungslegung & Einzelentgeltnachweis

- › Der Kunde erhält eine Jahresabrechnung über das Grundentgelt sowie eine zweimonatige Abrechnung der Verbindungsentgelte. Der Kunde hat die Wahl, die jeweilige Rechnung elektronisch oder in Papierform zu erhalten. Die elektronische Abrechnung der Verbindungsentgelte kann der Kunde im Internet unter <https://service.cablelink.at> im CableLink ServiceCenter der Salzburg AG abrufen. Der Kunde wird jeweils über das Vorliegen einer Rechnung per E-Mail an seine Kontaktmailadresse informiert. Die Kontaktmailadresse wurde der Salzburg AG bekannt gegeben und kann im CableLink ServiceCenter jederzeit geändert werden.
- › Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, wenn der Kunde sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann (§12 E-Commerce Gesetz). Ab diesem Zeitpunkt beginnt der Fristlauf, der auf den Zugang der Rechnung abstellt (z.B.: die Einspruchsfrist). Um die Rechte und Pflichten des Kunden gegenüber der Salzburg AG geltend machen zu können, hat sich der Kunde daher rechtzeitig Kenntnis über die Rechnung zu verschaffen.
- › Die elektronische Rechnung steht für den Kunden jedenfalls 6 Monate zum Abruf bereit. Dazu benötigt der Kunde einen Internetzugang, einen tauglichen Internet Browser sowie zur Ansicht der Rechnung das Programm Acrobat Reader der Firma Adobe (kostenlos zum Download unter www.adobe.de).
- › Den Einzelentgeltnachweis können Sie jederzeit kostenlos im CableLink ServiceCenter unter <https://service.cablelink.at> einsehen. Auf Wunsch des Kunden übermittelt die Salzburg AG den Einzelentgeltnachweis entgeltfrei in Papierform.

³⁾ Fair Use-Telefonie: (gem. AGB für Internet- und Telefonie Service 3.4). Für dieses Produkt gilt ein Fair Use-Limit von 1000 Freiminuten/Monat. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Verbindungsentgelte pro Minute⁴⁾

Alle Preise in Euro brutto pro Minute – Taktung 60/30

Gesprächszonen	Geschäftszeiten Montag–Freitag 8.00–18.00	Freizeit Montag–Freitag 18.00–8.00 Samstag, Sonntag und Feiertage
CableLink Netzzintern		
Netzzintern zu CableLink Telefoniekunden	0,00 ⁵⁾	0,00 ⁵⁾
Inland Festnetz		
Ins Festnetz	0,045	1000 Freiminuten/Monat, danach 0,013 ⁶⁾
Inland Mobilnetz (Wunschdestination Mobilnetz möglich)		
Zu 0664/0680/0688 (A1/Bob)	0,160	0,160
Zu 0676/0677/0650 (T-Mobile/Teling)	0,160	0,160
Zu 0699/0688-8/0681 (Drei/Yesss!)	0,160	0,160
Zu 0660/0678 (Drei)	0,160	0,160
Ausland (Wunschdestination Festnetz möglich)		
Zone 1 ins Festnetz	0,099	0,099
Zone 2 ins Festnetz	0,250	0,250
Zone 3 in Mobilnetze	0,283	0,283
Zone 4 ins Fest- und Mobilnetz	0,340	0,340
Zone 5 ins Fest- und Mobilnetz	0,430	0,430
Zone 6 ins Fest- und Mobilnetz	0,650	0,650
Zone 7 ins Fest- und Mobilnetz	1,300	1,300
Zone 8 zu Satelliten	siehe nachfolgende Tabelle	siehe nachfolgende Tabelle
Satelliten		
GMSS	4,60	4,60
Int'l Networks	5,90	5,90
Inmarsat	10,00	10,00
Australia Satellite	3,90	3,90

⁴⁾ Die Abrechnung erfolgt nach 60/30 Taktung, d.h. alle Verbindungen bis zu 60 Sekunden werden auf eine volle Minute aufgerundet, ab der 61. Sekunde wird mit 30-Sekunden-Takt abgerechnet.

⁵⁾ Fair Use (gem. AGB für Internet- und Telefonie Service 3.4). Für dieses Produkt gilt ein Fair Use-Limit von 1000 Freiminuten/Monat. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“.

⁶⁾ 1000 Freiminuten ins österreichische Festnetz in der Freizeit. Nach Verbrauch werden Euro 0,013/Minute verrechnet. Die Freiminuten gelten pro Monat und werden monatlich abgerechnet. Nicht konsumierte Freiminuten verfallen. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Verbindungsentgelte pro Minute⁷⁾

Alle Preise in Euro brutto pro Minute – Taktung 60/30

Gesprächszonen	Geschäftszeiten Montag–Freitag 8.00–18.00	Freizeit Montag–Freitag 18.00–8.00 Samstag, Sonntag und Feiertage
Notrufdienste		
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	0,00	0,00
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert		
116xxx	0,00	0,00
Besondere Dienste		
120, 123, 130, 148 4, 145 5	0,029	0,029
Telefonstörungsannahmestellen		
111	0,029	0,029
Telefonauskunft		
118xx (Taktung 1/1)	max. 3,64 od. 10,00/Event	max. 3,64 od. 10,00/Event
Private Netze:		
(0)501- (0)509, (0)517, (0)57 u. (0)59	0,029	0,029
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze		
0800, 0804, 00800	0,00	0,00
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze		
0810 / 0820 (Taktung 1/1)	max. 0,20	max. 0,20
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste		
0900, 0930, 0939 (Taktung 1/1)	max. 3,64	max. 3,64
Standortunabhängige Festnetznummern		
0720	0,057	0,022
Konvergente Dienste		
0780	0,057	0,022
Eventtarifizierte Dienste		
0821	max. 0,20	max. 0,20
Internetwahl		
0718	nicht möglich	nicht möglich

⁷⁾ Die Abrechnung erfolgt nach 60/30 Taktung, d.h. alle Verbindungen bis zu 60 Sekunden werden auf eine volle Minute aufgerundet, ab der 61. Sekunde wird mit 30-Sekunden-Takt abgerechnet. Bei Rufnummern in den Bereichen 0900, 0930, 0939 und 118 erfolgt gemäß §122 KEM-V 2009 nach 30 min, bei einem Minutenentgelt von weniger als Euro 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung des Gespräches.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Verbindungsentgelte pro Event

Alle Preise in Euro brutto pro Minute

Eventtarifstufen	Geschäftszeiten	Freizeit
	Montag–Freitag 8.00–18.00	Montag–Freitag 18.00–8.00 Samstag, Sonntag und Feiertage
Verbindungsentgelte pro Event:		
0901 01, 0931 01	0,100	0,100
0901 02, 0931 02	0,204	0,204
0901 03, 0931 03	0,300	0,300
0901 04, 0931 04	0,396	0,396
0901 05, 0931 05	0,504	0,504
0901 06, 0931 06	0,600	0,600
0901 07, 0931 07	0,696	0,696
0901 08, 0931 08	0,804	0,804
0901 09, 0931 09	0,900	0,900
0901 10, 0931 10	0,996	0,996
0901 20, 0931 20	2,004	2,004
0901 30, 0931 30	3,000	3,000
0901 40, 0931 40	3,996	3,996
0901 50, 0931 50	5,004	5,004
0901 60, 0931 60	6,000	6,000
0901 70, 0931 70	6,996	6,996
0901 80, 0931 80	8,004	8,004
0901 90, 0931 90	9,000	9,000

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Gesprächszonen Ausland

Zone 1 ins Festnetz	Australien, Australien - Cocos Inseln, Australien - Weihnachtsinseln, Belgien, Dänemark, Deutschland, Deutschland IP, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Portugal - Azoren, Portugal - Madeira, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Spanien – Balearen, Spanien - Kanarische Inseln, Tschechien, Ungarn, USA, USA – Alaska, USA – Freephone, USA - Hawaii, Jungfraueninseln (US)c
Zone 2 ins Festnetz	Bosnien Herzegowina, China, Hong Kong, Japan, Kosovo, Kroatien, Mazedonien, Monaco, Montenegro, Serbien, Türkei, Zypern
Zone 3 in Mobilnetze	Australien Mobil, Belgien Mobil, Bosnien Herzegowina Mobil, China Mobil, Dänemark Mobil, Deutschland Mobil, Deutschland Personenbezogene Dienste, Deutschland Servicenummern, Finnland Mobil, Frankreich Mobil, Griechenland Mobil, Großbritannien Mobil, Großbritannien NTS, Großbritannien Personenbezogenen Dienste, Großbritannien Servicenummern, Hong Kong Mobil, Irland Mobil, Italien Mobil, Japan Mobil, Kosovo Mobil, Kroatien Mobil, Liechtenstein Mobil, Liechtenstein Mobile Internet Services, Luxemburg Mobil, Mazedonien Mobil, Monaco Mobil, Montenegro Mobil, Niederlande Mobil, Norwegen Mobil, Norwegen Servicenummern, Polen Mobil, Portugal Mobil, Schweden Mobil, Schweiz Mobil, Serbien Mobil, Slowakei Mobil, Slowenien Mobil, Spanien Mobil, Tschechien Mobil, Türkei Mobil, Ungarn Mobil, Zypern Mobil
Zone 4 in Fest- und Mobilnetze	Albanien, Algerien, Andorra, Bahamas, Bermudas, Bulgarien, Columbien, Dominikanische Republik, Estland, Georgien, Island, Israel, Jungfraueninseln (britisch), Lettland, Libanon, Litauen, Malaysia, Malta, Marokko, Mexiko, Neuseeland, Puerto Rico, Rumänien, Russland, San Marino, Singapur, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Tunesien, Ukraine
Zone 5 in Fest- und Mobilnetze	Ägypten, Argentinien, Armenien, Aruba, Bahrain, Belarus (Weißrussland), Belize, Benin, Bhutan, Bolivien, Botswana, Brasilien, Brunei Darussalam, Chile, Dominica, El Salvador, Färöerinseln, Französisch Guiana, Gabun, Ghana, Gibraltar, Guadalupe, Guam, Guatemala, Indien, Indonesien, Iran, Kasachstan, Katar, Kenia, Kirgisistan, Kuwait, Libyen, Macao, Malawi, Moldawien, Mosambik, Namibia, Niederländische Antillen, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Réunion, Saudi-Arabien, Syrien, Tadschikistan, Uganda, Uruguay, Usbekistan, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate
Zone 6 in Fest- und Mobilnetze	Afghanistan, Angola, Anguilla, Antarktis, Antigua und Barbuda, Äquatorialguinea, Aserbaidschan, Bangladesch, Barbados, Burkina Faso, Burundi, Costa Rica, Ecuador, Elfenbeinküste, Eritrea, Fidschi, Französisch Polynesien, Gamia, Grenada, Grönland, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Irak, Jamaika, Jemen, Joreanien, Kaimaninseln, Kambodscha, Kamerun, Kap Verde, Komoren, Kongo, Laos, Lesotho, Liberia, Madagaskar, Malediven, Mali, Marinique, Mauretanien, Mauritius, Mayotte, Mongolien, Myanmar, Nepal, Neukaledonien, Nicaragua, Niger, Nigeria, Nördliche Marianen, Oman, Pakistan, Ruanda, Saint-Pierre und Miquelon, Sambia, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Sri Lanka, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Vincent und die Grenadinen, Sudan, Surinam, Swasiland, Tansania, Thailand, Togo, Trinidad und Tobago, Tschad, Turkmenistan, Vietnam, Zentralafrikanische Republik
Zone 7 in Fest- und Mobilnetze	Amerikanisch-Samoa, Ascension, Äthiopien, Cookinseln, Diego Garcia, Dschibuti, Falklandinseln, Guinea-Bissau, Kiribati, Kuba, Kuba - Guantanamo Bay, Marschallinseln, Mikronesien, Montserrat, Nauru, Niue, Nordkorea, Norfolkinsel, Osttimor, Palau, Papua-Neuguinea, Salomonen, Samoa, São Tomé und Príncipe, Saomalia, St. Helena, Tokelau, Tonga, Tristan da Cunha, Turks- und Caicosinseln, Tuvalu, Vanuatu, Wallis und Futuna
Zone 8 Satelliten	siehe nachfolgende Tabelle
GMSS	8813, 8816, 8817, 8818, 8819
Int'l Networks	88299, 88228, 88213, 88234, 88232, 88233, 88216
Inmarsat	8701, 8708, 8711, 8718, 8721, 8728, 8731, 8738, 8741, 8748, 8705, 8715, 8725, 8735, 8745, 8703, 8713, 8723, 8733, 8743, 87039, 87139, 87239, 87339, 87439, 87077, 87078, 8706, 8716, 8726, 8736, 8746, 87060, 87160, 87260, 87360, 87460, 8707, 8717, 8727, 8737, 8747
Australia Satellite	611451–611453, 611471

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

Leistungsbeschreibung für CableLink Extreme (+Phone) Produkte

In dieser Leistungsbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von der Salzburg AG angebotenen Service-Levels BASIC, die Qualität des Anschlusses, sowie die Fristen bis zur erstmaligen Errichtung/Freischaltung eines Anschlusses definiert.

1. Geltungsbereich
Diese Leistungsbeschreibung gilt für die CableLink Extreme (+Phone) Produkte mit allen dahinter liegenden Tarifmodellen.
2. Service- und Support-Level
Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level bei den CableLink Extreme (+Phone) Produkten an.
 - 2.1 Service-Level
Hier sind die Leistungen der Netzwerküberwachung und des Fehlerbehebungsverfahrens festgelegt. Leistungen, die über den Service-Level Basic hinausgehen, stellen ein Zusatzservice dar und sind kostenpflichtig.

Leistung	Service – Level BASIC
Verfügbarkeit	Best Effort siehe AGB für Internet- und Telefonie Service Punkt 6.2
Maximale Ausfalldauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben
Störungsannahme	0.00–24.00 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660660
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten

- 2.2 Support-Level
Im Support-Level sind die Zeiten definiert, in denen im Fehlerfall eine Störungsbehebung des Kundenanschlusses innerhalb des von der Salzburg AG servicierten Bereichs durchgeführt wird.

Level	Montag – Freitag	Samstag	Sonntag
Standard	08.00–17.00	–	–

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen
Der Kunde ist verpflichtet, die Salzburg AG von jeglicher Unterbrechung oder Störung von Telekommunikationsdiensten oder Geräten (Modem, Router etc.) unverzüglich zu informieren, um dieser die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt die Salzburg AG für Schäden und Aufwendungen die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B.: Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Wird die Salzburg AG bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, jedoch die Entstörung ohne Vorliegen eines berechtigten Entstörungsgrundes vom Kunden aus einem ihm zurechenbaren schuldhaften Irrtum beauftragt wurde bzw. die Störung selbstverschuldet vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der Salzburg AG jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand (Stundensatz Techniker: Euro 91,00 netto bzw. Euro 109,20 brutto, Fahrtkosten: Für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet) zu ersetzen.
4. Ansprechstelle beim Kunden
In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail-Adresse und MAC-Adresse bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.
5. Anschluss, Endgeräte und Dienste
CableLink Extreme+Phone stellt eine analoge Telefonschnittstelle (RJ 11) bereit. An dieser Buchse können analoge Telefongeräte und Faxgeräte mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 14.400 bps angeschlossen werden. Es können Gesprächsverbindungen im Ortsverkehr, im nationalen und internationalen Fernverkehr, sowie Gesprächsverbindungen zu Notruf- und Diensterufnummern im PSTN nach den bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt werden. **Nicht unterstützt werden Bankomat-, Preselection- und Modemverbindungen.** Funktionen wie Rufnummernanzeige (CLIP), Rufnummernunterdrückung (CLIR), Anklopfen, Makeln, Rückfragen und Phone Box können nur bei entsprechender Endgeräteunterstützung genutzt werden.
6. Rufnummernvergabe und Erreichbarkeit
Grundvoraussetzung für die Nutzung des Telefondienstes ist die Installation eines entsprechenden Kabelmodems. Bei der Vergabe einer neuen geografischen Rufnummer ist spätestens 5 Werktage nach der Installation des entsprechenden Endgerätes eine Erreichbarkeit für eingehende Rufe gewährleistet.
Ist vom Kunden eine kostenpflichtige Rufnummernmitnahme (Portierung) gewünscht, ist die Erreichbarkeit erst nach spätestens 10 Werktagen möglich, sofern der abgebende Kommunikationsdiensteanbieter die Portierung positiv zurückgemeldet hat. In diesem Fall erfolgt die Vergabe einer temporären Telefonnummer, welche ausgehende Anrufe ermöglicht.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX

7. Schutz vor unerwartet hohen Forderungen
Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im angegebenen Durchrechnungszeitraum: Euro 300,00 pro Tag, Euro 400,00 pro Woche und Euro 500,00 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienstunterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Kundenwunsch innerhalb eines Arbeitstages freigeschaltet werden. Zum Schutz des Kunden behält sich die Salzburg AG weiters vor, Rufe zur Mehrwertdienstnummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Kunden zu sperren.
8. Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviciert werden
Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern der Salzburg AG beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von der Salzburg AG serviciert werden, zu ermöglichen.
9. Wartung
Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern zwischen 00.00 und 06.00 durchgeführt und mindestens 3 Arbeitstage im Voraus per Telefon, Fax oder E-Mail angekündigt. Bei Bedarf können nach entsprechender Ankündigung auch andere Wartungszeiten zur Anwendung kommen.
10. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services
Bei bestehenden KTV- Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Telefonanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung errichtet und in Betrieb genommen.
Diese Fristen können durch die Salzburg AG nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde innerhalb der Supportzeiten telefonisch erreichbar ist bzw. alle Angaben, die zur Freischaltung eines Services benötigt werden auch zeitgerecht bei der Salzburg AG bekannt gibt.
11. Nichteinhaltung des vertraglich zugesicherten Bereitstellungstermins
Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von der Salzburg AG zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich die Salzburg AG, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von Euro 10,00 netto pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

Gültig ab März 2016

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, office@salzburg-ag.at, www.salzburg-ag.at
DVR: 0027685, UID: ATU33790403, Offenlegung nach § 14 UGB, Aktiengesellschaft, Salzburg,
Firmenbuch: FN 51350s, Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg, IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005
BIC: RVSAAT2S, Salzburger Sparkasse, IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800, BIC: SBGSAT2SXXX