

HiWay Internet & Telefonie

Produktblatt und Leistungsbeschreibung

Sie wollen extrem schnell im Internet surfen und kostengünstig telefonieren? Dann ist HiWay Internet genau das Richtige für Sie. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet- und Telefonie-Service von HiWay.

	HiWay Unlimited 24 Kombi 250	HiWay Unlimited 24 Kombi 500	HiWay Unlimited 24 Kombi 1000
Minimale Bandbreite Down/Upload	151,2/15,1 Mbit/s	302,5/30,2 Mbit/s	605/20 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite Down/Upload	157,5/ 15,7 Mbit/s	315/31,5 Mbit/s	630/20 Mbit/s
Maximale Bandbreite Down/Upload *	250/25 Mbit/s	500/50 Mbit/s	1000/100 Mbit/s
Mindestvertragsdauer	24 Monate	24 Monate	24 Monate
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5,90	€ 5,90	€ 5,90
WLAN-Box	Multimedia Kabel Box	Multimedia Kabel Box	Multimedia Kabel Box
Mailboxen	5	5	5
Postfachgröße	250MB	250MB	250MB
	+200 TV Programme davon 100 in HD	+200 TV Programme davon 100 in HD	+200 TV Programme davon 100 in HD
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	€38,90	€48,90	€88,90
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust. Nach 24 Monate	€43,90	€53,90	€93,90

* Maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 5 Mailboxen á 250 MB Größe, Spam- und Virenfilter optional, Webmailfunktion
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- Fritzbox Modem (Multimedia Kabel Box)
- analoger Festnetzanschluss optional bei allen HiWay Unlimited Kombi Paketen
- +200 TV-Programme davon 100 in HD

	HiWay Unlimited 24 Solo 250	HiWay Unlimited 24 Solo 500	HiWay Unlimited 24 Solo 1000
Minimale Bandbreite Down/Upload	151,2/15,1 Mbit/s	302,5/30,2 Mbit/s	605/20 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite Down/Upload	157,5/ 15,7 Mbit/s	315/31,5 Mbit/s	630/20 Mbit/s
Maximale Bandbreite Down/Upload *	250/25 Mbit/s	500/50 Mbit/s	1000/100 Mbit/s
Mindestvertragsdauer	24 Monate	24 Monate	24 Monate
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5,90	€ 5,90	€ 5,90
WLAN-Box	Multimedia Kabel Box	Multimedia Kabel Box	Multimedia Kabel Box
Mailboxen	5	5	5
Postfachgröße	250MB	250MB	250MB
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	€31,90	€41,90	€81,90
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust. Nach 24 Monate	€36,90	€46,90	€86,90

* Maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 5 Mailboxen á 250 MB Größe, Spam- und Virenfilter optional, Webmailfunktion
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- Fritzbox Modem (Multimedia Kabel Box)
- analoger Festnetzanschluss optional bei allen HiWay Unlimited Solo Paketen

	HiWay Fiber 24 Kombi 250	HiWay Fiber 24 Kombi 500	HiWay Fiber 24 Kombi 1000
Minimale Bandbreite Down/Upload	151,2/20 Mbit/s	302,5/20 Mbit/s	605/20 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite Down/Upload	157,5/ 20 Mbit/s	315/20 Mbit/s	630/20 Mbit/s
Maximale Bandbreite Down/Upload *	250/100 Mbit/s	500/100 Mbit/s	1000/100 Mbit/s
Mindestvertragsdauer	24 Monate	24 Monate	24 Monate
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5,90	€ 5,90	€ 5,90
WLAN-Box	Multimedia Fiber Box	Multimedia Fiber Box	Multimedia Fiber Box
Mailboxen	5	5	5
Postfachgröße	250MB	250MB	250MB
	+200 TV Programme davon 100 in HD	+200 TV Programme davon 100 in HD	+200 TV Programme davon 100 in HD
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	€38,90	€48,90	€88,90
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust. Nach 24 Monate	€43,90	€53,90	€93,90

* Maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 5 Mailboxen á 250 MB Größe, Spam- und Virenfilter optional, Webmailfunktion
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- Fritzbox Modem (Multimedia Fiber Box)
- analoger Festnetzanschluss optional bei allen HiWay Fiber Kombi Paketen
- +200 TV-Programme davon 100 in HD

	HiWay Fiber 24 Solo 250	HiWay Fiber 24 Solo 500	HiWay Fiber 24 Solo 1000
Minimale Bandbreite Down/Upload	151,2/20 Mbit/s	302,5/20 Mbit/s	605/20 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite Down/Upload	157,5/ 20 Mbit/s	315/20 Mbit/s	630/20 Mbit/s
Maximale Bandbreite Down/Upload *	250/100 Mbit/s	500/100 Mbit/s	1000/100 Mbit/s
Mindestvertragsdauer	24 Monate	24 Monate	24 Monate
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5,90	€ 5,90	€ 5,90
WLAN-Box	Multimedia Fiber Box	Multimedia Fiber Box	Multimedia Fiber Box
Mailboxen	5	5	5
Postfachgröße	250MB	250MB	250MB
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	€31,90	€41,90	€81,90
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust. Nach 24 Monate	€36,90	€46,90	€86,90

* Maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 5 Mailboxen á 250 MB Größe, Spam- und Virentfilter optional, Webmailfunktion
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- Fritzbox Modem (Multimedia Fiber Box)
- analoger Festnetzanschluss optional bei allen HiWay Fiber Solo Paketen

Produktbestandteil Internet:

Die beworbenen maximalen Bandbreiten (Download/Upload) sind als Best-Effort Bandbreiten für Privatkunden zu verstehen. „Download“ gibt die Brutto-Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht (Downstream). „Upload“ gibt die Brutto-Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht (Upstream).

Informationen gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet:

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.

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 HiWay Internet 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. Diensteschnittstelle ist die RJ45-(LAN-) Schnittstelle am Kabelmodem oder Multimedia Kabel/Fiber Box. Messungen von Bandbreiten sind nur mit neutralen Messverfahren direkt am Modem/Multimedia Box von HiWay Internet aussagekräftig. Der Kunde ist berechtigt einen eigenen Router seiner Wahl zu verwenden. Die erforderliche Kompatibilität liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Die Verwendbarkeit des kundeneigenen Routers kann nicht durch HiWay Internet gewährleistet werden. Es besteht auch keinerlei Anspruch auf eine Unterstützung bei der Einrichtung des eigenen Routers. 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, Webbrowser)
- 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 E-Mail-Adressen.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b TSM-VO

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses.

Ihr Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.

- ✓ → Dienst funktioniert voraussichtlich
✗ → Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download [Richtwerte])		Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen
Internetsurfen	(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)	✓

Es werden keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen gem. TSM-VO durchgeführt (Art. 4 Abs. 1 lit. a TSM-VO).

Wir bieten keine Spezialdienste gem. Art 3 Abs. 5 TSM-VO an (Art. 4 Abs. 1 lit. c TSM-VO)

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern 24 Monate. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der von HiWay Internet angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zur Verfügung. Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung und Austausch der mangelhaften Leistung. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden getroffene Wahl für HiWay Internet unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für HiWay Internet mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für HiWay Internet mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung. (= Aufhebung des Vertrages)

Dies gilt auch, wenn HiWay Internet die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens binnen 14 Werktagen schriftlich und detailliert angezeigt hat. Bei Unklarheiten und Fragen dazu steht Ihnen die kostenlose Streitschlichtungsstelle der RTR GmbH zur Verfügung.

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

Entgelte für Dienstleistungen:

	Netto in €	Brutto in €
Stundensatz Techniker	147,70	177,24
Fahrtpauschale	17,60	21,12

Einmalige Entgelte:

	einmalig € exkl. 10% USt.	einmalig € inkl. USt.
Kabel-TV – Wiedereinschaltung	66,80	73,48
Ummeldungsentgelt Kabel-TV (Wohnort Wechsel)	43,40	47,74
	einmalig € exkl. 20% USt.	einmalig € inkl. 20% USt.
HiWay Internet Inbetriebnahme	115,00	138,00
Ummeldungsentgelt Kabel-Internet (Wohnort Wechsel)	39,70	47,64
Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt (Downgrade)	61,50	73,80
Wiedereinschaltung nach Sperre	61,50	73,80
Änderung des Telefonbucheintrages	2,50	3,00
HiWay Telefonie Netzeinrichtung	37,50	45,00
HiWay Telefonie Inbetriebnahme	37,50	45,00

Was Sie brauchen:

Grundvoraussetzung für die Nutzung von HiWay Internet & Telefonie ist ein bestehender internettauglicher HiWay Anschluss. Der HiWay Internet Dienst funktioniert nur mit einer direkten Verbindung vom Hausübergabepunkt bis zum Standort Ihres PC. Ihr Endgerät (PC, Notebook, Router) muss mit einer Ethernet-Netzwerkkarte (100/1000 Mbit) ausgestattet sein. Das Telefon wird direkt am Modem angeschlossen. Als Übergabeschnittstellen gelten die Ethernetschnittstelle (Internetdienst) bzw. die analoge Telefonschnittstelle (Telefondienst) am Kabelmodem.

HiWay Telefonie Paket

Produktbestandteil HiWay Telefonie

- Analoger Festnetzanschluss
- Kostenlos netzintern telefonieren (Fair Use)⁴
- Kostenlose Rufnummernanzeige (CLIP-Funktion) und Rufnummernunterdrückung (CLIR-Funktion)
- Bestehende Rufnummer einfach zu HiWay mitnehmen
- Telefoniefunktionen: Anklopfen, Makeln, Rückfragen, Rufumleitungen (permanent, bei besetzt, bei nicht erreichbar)

⁴ Fair Use-Telefonie: Für dieses Produkt gilt ein Fair-Use-Limit von 1000 Freiminuten/Monat. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“. (gem. AGB-Internet-u.-Telefonie-Service 3.4)

Rechnungslegung & Einzelentgeltnachweis:

- Der Privatkunde erhält mindestens alle drei Monate eine Rechnung in Papierform übermittelt.
- Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, wenn der Privatkunde sie unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann. Ab diesem Zeitpunkt beginnt der Fristlauf, der auf den Zugang der Rechnung abstellt (z.B.: die Einspruchsfrist).
- Den Einzelentgeltnachweis können Sie jederzeit kostenlos im HiWay Kundencenter erfragen. Auf Wunsch des Kunden übermittelt HiWay den Einzelentgeltnachweis und die Rechnung entgeltfrei in Papierform.

Verbindungsentgelte pro Minute bei Tarif HiWay Telefonie Privat⁵

Alle Preise in € inkl. USt. pro Minute -Taktung 60/30

Gesprächszonen	Geschäftszeiten Mo-Fr 8.00 – 18.00	Freizeit Mo-Fr 18.00 – 8.00 Sa, So und Feiertage
Netziintern		
HiWay zu HiWay ⁶	0	0
Inland Festnetz		
Ins Festnetz	0,03	0,01
Inland Mobilnetze		
Tarif	0,160	
Ausland		
Zone 1 ins Festnetz	0,090	
Zone 2 ins Festnetz	0,130	
Zone 3 ins Festnetz	0,250	
Zone 4 zu Mobiltelefonen	0,280	
Zone 5 ins Fest- & Mobilnetz	0,340	
Zone 6 ins Fest- & Mobilnetz	0,430	
Zone 7 ins Fest- & Mobilnetz	0,650	
Zone 8 ins Fest- & Mobilnetz	1,010	
Zone 9 ins Fest- & Mobilnetz	1,300	
Zone 10 Satelliten	Nähere Informationen zu den einzelnen Zonen und Satelliten erhalten Sie unter 03862 23516 100	

Die Tarifierung beginnt durch das Melden des gerufenen Anschlusses. Bis zur Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse fällt das jeweilige Verbindungsentgelt an.

⁵ Alle Tarife in Euro inkl. USt. pro Minute. 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. Eine gesonderte Verrechnung erfolgt für Mehrwertnummern (insbesondere Vorwahl 08xx, 09xx, 118xxx).

⁶ Fair Use-Telefonie: Für dieses Produkt gilt ein Fair-Use-Limit von 1000 Freiminuten/Monat. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“. (gem. AGB-Internet-u.-Telefonie-Service 3.4)

Entgelte für Dienstrufnummern ⁸ Alle Preise in € inkl. USt. pro Minute -Taktung 60/30

Gesprächszonen	Entgelte	
Notrufdienste		
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	0,00	
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert:		
116xxx	0,00	
Besondere Dienste:		
120, 123*, 148 4*, 145 5*, 145 0*	0,35	
Landeswarnzentrale:		
130	0,00	
Telefonstörungsannahmestellen:		
111	0,00	
Telefonauskunft*:		
118xx (Taktung 30/30)	max. 3,64 / min	
Private Netze:		
(0)501-(0)509, (0)517, (0)57, (0)59	0,16	
Internationale Rufnummer (UIFN)		
00800	0,00	
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:		
0800, 0804	0,00	
0810 (Taktung 30/30)	max. 0,10 / min	
0820 (Taktung 30/30)	max. 0,20 / min	
0821	max. 0,20 / min	
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste*:		
0900, 0901, 0930, 0931, 0939(Taktung 30/30)	max. 3,64 / min	
Standortunabhängige Festnetznummern:		
0720	0,160	0,160
Konvergente Dienste:		
0780	0,35	0,35
Nachrichten und M-Commerce Dienste		
0828	0,35	
Interneteinwahl		
0718	Nicht möglich	

* Verbindungen zu den Bereichen 0900, 0930 und 0939 sowie im Zugangskennzahlbereich 118 werden nach spätestens 30 Minuten, bei einem Minutenentgelt von weniger als € 2,20 nach spätestens 60 Minuten, getrennt (§ 122 KEM-V)

⁸ 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. Gesonderte Taktung (30/30) in den Bereichen 118xx, 0810, 0820, 0900, 0930, 0939. 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 EUR 2,20 nach spätestens 60 Minuten vom Dienstbetreiber eine Trennung des Gespräches.

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

Verbindungsentgelte pro

Eventtarifstufen	Entgelte
0901 01 xxx, 0931 01 xxx	0,10
0901 02 xxx, 0931 02 xxx	0,20
0901 03 xxx, 0931 03 xxx	0,30
0901 04 xxx, 0931 04 xxx	0,40
0901 05 xxx, 0931 05 xxx	0,50
0901 06 xxx, 0931 06 xxx	0,60
0901 07 xxx, 0931 07 xxx	0,70
0901 08 xxx, 0931 08 xxx	max. 0,80
0901 09 xxx, 0931 09 xxx	max. 0,90
0901 10 xxx, 0931 10 xxx	max. 1,00
0901 20 xxx, 0931 20 xxx	max. 2,00
0901 30 xxx, 0931 30 xxx	max. 3,00
0901 40 xxx, 0931 40 xxx	max. 4,00
0901 50 xxx, 0931 50 xxx	max. 5,00
0901 60 xxx, 0931 60 xxx	max. 6,00
0901 70 xxx, 0931 70 xxx	max. 7,00
0901 80 xxx, 0931 80 xxx	max. 8,00
0901 90 xxx, 0931 90 xxx	max. 9,00

Gesprächszonen Ausland

Zone 1 ins Festnetz	Deutschland, Deutschland IP, Italien, Schweiz, USA, Frankreich, Großbritannien, Kanada, Lichtenstein, Slowenien, Tschechien, Ungarn, Niederlande, Belgien, Dänemark, Griechenland, Irland, Polen, Spanien, Portugal
Zone 2 ins Festnetz	Australien, China, Luxemburg, Finnland, Monaco
Zone 3 ins Festnetz	Argentinien, Chile, Israel, Kroatien, Japan, Mexiko, Neuseeland, Slowakei, Jungferninseln (US)
Zone 4 in Mobilnetze	Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechien, Ungarn
Zone 5 in Fest- und Mobilnetze	Bosnien Herzegowina, Kosovo, Kroatien mobil, Mazedonien, Serbien, Türkei, Russland fest, San Marino, Serbien mobil, Südkorea, Taiwan, Zypern griechisch fest, Venezuela fest
Zone 6 in Fest- und Mobilnetze	Albanien, Andorra, Australien mobil, Bahamas, Bulgarien mobil, Bosnien, Herzegowina mobil, Costa Rica fest, Israel mobil, Japan mobil, Lichtenstein mobil, Mazedonien mobil, Marokko, Mazedonien mobil, Malta, Rumänien, Russland mobil, Südafrika, Taiwan mobil, Thailand fest, Ukraine, Tunesien, Türkei mobil, Weißrussland
Zone 7 in Fest- und Mobilnetze	Argentinien, Armenien, Aserbaidshan, Bahrain, Bermuda, Brasilien fest, Brunei, Französisch Guayana, Kolumbien fest, Costa Rica mobil, Georgien, Guatemala, Guadeloupe, Kuwait, Mexiko fest, Mongolei, Nigeria fest, Moldawien, Philippinen, Reunion, St. Pierre u. Miquelon, Arabische Emirate, Simbabwe fest
Zone 8 in Fest- und Mobilnetze	Ägypten, Angola, Aruba, Bhutan, Dominikanische Republik, Ecuador, Ghana, Grönland, Iran, Jordanien, Kirgisistan, Martinique, Niederländische Antillen, St. Vincent u. Grenadinen, Trinidad u. Tobago, Uganda fest, Zentralafrika

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

Zone 9 in Fest- und Mobilnetze + Zone 10 Satelliten	Nähere Informationen zu den einzelnen Zonen und Satelliten erhalten Sie unter 03862 23516 100
---	---

Vorwahlen

A	Afghanistan (+93), Albania (+355), Algeria (+213), American Samoa (+1 684), Andorra (+376), Angola (+244), Anguilla (+1 264), Antigua and Barbuda (+1 268), Argentina (+54), Armenia (+374), Aruba (+297), Australia (+61), Austria (+43), Azerbaijan (+994)
B	Bahamas (+1 242), Bahrain (+973), Bangladesh (+880), Barbados (+1 246), Belarus (+375), Belgium (+32), Belize (+501), Benin (+229), Bermuda (+1 441), Bhutan (+975), Bolivia (+591), Bonaire, Sint Eustatius and Saba (+599), Bosnia and Herzegovina (+387), Botswana (+267), Brazil (+55), British Virgin Islands (+1 284), Brunei Darussalam (+673), Bulgaria (+359), Burkina Faso (+226), Burundi (+257)
C	Cabo Verde (+238), Cambodia (+855), Cameroon (+237), Canada (+1), Cayman Islands (+1 345), Central African Rep. (+236), Chad (+235), Chile (+56), China (+86), Colombia (+57), Comoros (+269), Congo (Rep. of the), (+242), Cook Islands (+682), Costa Rica (+506), Côte d'Ivoire (+225), Croatia (+385), Cuba (+53), Curaçao (+599), Cyprus (+357), Czech Rep. (+420)
D	Dem. People's Rep. of Korea (+850), Dem. Rep. of the Congo (+243), Denmark (+45), Diego Garcia (+246), Djibouti (+253), Dominica (+1 767), Dominican Rep. (+1 809, +1 829, +1 849)
E	Ecuador (+593), Egypt (+20), El Salvador (+503), Equatorial Guinea (+240), Eritrea (+291), Estonia (+372), Ethiopia (+251)
F	Falkland Islands (Malvinas), (+500), Faroe Islands (+298), Fiji (+679), Finland (+358), France (+33), French Departments and Territories in the Indian Ocean (+262), French Guiana (+594), French Polynesia (+689)
G	Gabon (+241), Gambia (+220), Georgia (+995), Germany (+49), Ghana (+233), Gibraltar (+350), Greece (+30), Greenland (+299), Grenada (+1 473), Guadeloupe (+590), Guam (+1 671), Guatemala (+502), Guinea (+224), Guinea-Bissau (+245), Guyana (+592)
H	Haiti (+509), Honduras (+504), Hong Kong, China (+852), Hungary (+36)
I	Iceland (+354), India (+91), Indonesia (+62), Iran (Islamic Republic of), (+98), Iraq (+964), Ireland (+353), Israel (+972), Italy (+39)
J	Jamaica (+1 876), Japan (+81), Jordan (+962)
K	Kazakhstan (+7), Kenya (+254), Kiribati (+686), Korea (Rep. of), (+82), Kuwait (+965), Kyrgyzstan (+996)
L	Lao P.D.R. (+856), Latvia (+371), Lebanon (+961), Lesotho (+266), Liberia (+231), Libya (+218), Liechtenstein (+423), Lithuania (+370), Luxembourg (+352)
M	Macao, China (+853), Madagascar (+261), Malawi (+265), Malaysia (+60), Maldives (+960), Mali (+223), Malta (+356), Marshall Islands (+692), Martinique (+596), Mauritania (+222), Mauritius (+230), Mexico (+52), Micronesia (+691), Moldova (+373), Monaco (+377), Mongolia (+976), Montenegro (+382), Montserrat (+1 664), Morocco (+212), Mozambique (+258), Myanmar (+95)
N	Namibia (+264), Nauru (+674), Nepal (+977), Netherlands (+31), New Caledonia (+687), New Zealand (+64), Nicaragua (+505), Niger (+227), Nigeria (+234), Niue (+683), Norfolk Island (+672), Northern Mariana Islands (+1 670), Norway (+47)
O	Oman (+968)
P	Pakistan (+92), Palau (+680), Panama (+507), Papua New Guinea (+675), Paraguay (+595), Peru (+51), Philippines (+63), Poland (+48), Portugal (+351), Puerto Rico (+1 787, +1 939)
Q	Qatar (+974)
R	Romania (+40), Russian Federation (+7), Rwanda (+250)
S	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha (+290, +247), Saint Kitts and Nevis (+1 869), Saint Lucia (+1 758), Saint Pierre and Miquelon (+508), Saint Vincent and the Grenadines

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

	(+1 784), Samoa (+685), San Marino (+378), Sao Tome and Principe (+239), Saudi Arabia (+966), Senegal (+221), Serbia (+381), Seychelles (+248), Sierra Leone (+232), Singapore (+65), Sint Maarten (Dutch part), (+1 721), Slovakia (+421), Slovenia (+386), Solomon Islands (+677), Somalia (+252), South Africa (+27), South Sudan (+211), Spain (+34), Sri Lanka (+94), Sudan (+249), Suriname (+597), Swaziland (+268), Sweden (+46), Switzerland (+41), Syrian Arab Republic (+963)
T	Taiwan, China (+886), Tajikistan (+992), Tanzania (+255), Thailand (+66), The Former Yugoslav Rep. of Macedonia (+389), Timor-Leste (+670), Togo (+228), Tokelau (+690), Tonga (+676), Trinidad and Tobago (+1 868), Tunisia (+216), Turkey (+90), Turkmenistan (+993), Turks and Caicos (+1 649), Tuvalu (+688)
U	Uganda (+256), Ukraine (+380), United Arab Emirates (+971), United Kingdom (+44), United States (+1), United States Virgin Islands (+1 340), Uruguay (+598), Uzbekistan (+998)
V	Vanuatu (+678), Venezuela (+58), Viet Nam (+84)
W	Wallis and Futuna (+681)
Y	Yemen (+967)
Z	Zambia (+260), Zimbabwe (+263)
GN	Bandwidth.com, Inc. (+883 5110), BebbiCell AG (+882 34), Globalstar Inc. (+881 8, +881 9), Inmarsat (+870), Iridium (+881 6, +881 7), Maritime Communications Partner (MCP), (+882 32), Oration Technologies (+882 33), Sipme (+883 5130), Telespazio S.p.A. (+882 13), Thuraya (+882 16), United Nations- OCHA (+888), VISIONg (+878 10), Voxbone SA (+883 5100)

Leistungsbeschreibung für HiWay Internet (+Telefonie)

Produkte

In dieser Leistungsbeschreibung werden Art und Leistungsumfang des von HiWay 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 HiWay Internet (+Telefonie) Produkte mit allen dahinter liegenden Tarifmodellen.

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. HiWay bietet folgende Service- und Support-Level bei den HiWay Internet (+Telefonie) Produkten an.

2a. 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	98%
Maximale Ausfalldauer im Störfall	HiWay ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	7-22 Uhr über die Serviceline unter 03862 / 23516 100
Fehlerbehebung	Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der Supportzeiten (Mo-Fr 7:00-15:00)

2b. Support-Level

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

Level	Mo – Fr	Sa	So
Standard	07.00 – 15.00	-	-

3. Besondere Verpflichtungen des Kunden bei Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, HiWay 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 HiWay für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B.: Kosten einer vom Kunden unnötigerweise beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Wird HiWay bzw. von HiWay 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 jeden HiWay dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Namen, Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail-Adresse, MAC-Adresse und Telefonnummer bekannt gegeben werden, der innerhalb der Supportzeiten erreichbar ist.

5. Anschluss, Endgeräte und Dienste

HiWay Internet + Telefonie 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 Dienst Rufnummern 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 3 Werktage nach der Installation des entsprechenden Endgerätes eine Erreichbarkeit für eingehende Rufe gewährleistet. Ist vom Kunden eine Rufnummernmitnahme (Portierung) gewünscht, ist die Erreichbarkeit aus dem HiWay Netz erst nach frühestens 14 Werktagen möglich, sofern der abgebende Kommunikationsdiensteanbieter die Portierung positiv zurückgemeldet hat. Die grundsätzliche Erreichbarkeit des Teilnehmers wird maximal 1 Tag unterbrochen.

7. Zutritt zu Einrichtungen, die von HiWay serviciert werden

Zur Durchführung von Störungsbehebungen und Wartungsmaßnahmen ist Mitarbeitern von HiWay beziehungsweise deren Beauftragten der Zutritt zu Einrichtungen, die von HiWay serviciert werden, zu ermöglichen.

8. 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.

9. Fristen bis zur Realisierung bzw. Freischaltung eines Anschlusses bzw. Services

Bei bestehenden KTV-Anschlüssen und gegebenen technischen Voraussetzungen wird der Internet- bzw. Telefonanschluss innerhalb von 12 Arbeitstagen ab Vertragsunterzeichnung, sowie ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen errichtet und in Betrieb genommen.

10. Nichteinhaltung des vertraglich zugesicherten Bereitstellungstermins

Wird der Bereitstellungstermin aus Gründen, die von HiWay zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich HiWay, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 10,- exkl. USt 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 von HiWay sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüberhinausgehender Schadenersatz

Gültig ab April 2025

Kabel TV Frohnleiten, Grazer Straße 10, A-8130 Frohnleiten
T: 03126 - 32 4 44, F: 03862 - 23516-2888, E: info@hiway.at, www.hiway.at
UID-Nr.: ATU65174447, FN 334134z FG: Landesgericht Graz
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG: IBAN AT322081504900704661, BIC STSPAT2G

ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.

11. Rufnummernunterdrückung

Der Kunde hat die Möglichkeit, mit der Vorwahl *32* seine Rufnummer temporär zu unterdrücken.
Beispiel: *32* 03862 23516.

Eine permanente Rufnummernunterdrückung kann schriftlich bei HiWay angefordert werden.

12. Zahlungsverzug

Grundsätzlich fallen ab den der Fälligkeit folgendem Tag Verzugszinsen in Höhe von 4 % an. Die Mahngebühren betragen € 5,-