



# speed & entertain Packs

## Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

speed & entertain Packs sind nur erhältlich für UPC Bestandskunden in Wien, die UPC TV Mini, UPC TV Start oder UPC TV Plus als Einzeldienst oder ein Fiber Power Pack beziehen bei Umstieg auf ein speed & entertain Pack.

Gültig ab 14. Mai 2016



## Inhaltsverzeichnis

Monatsentgelte .....	3
Einmalige Entgelte .....	4
Sonstige Einmalige Entgelte .....	6
Rechnungsbezogene Entgelte .....	6
Zusatzdienste .....	6
Produktbestandteil Internet.....	7
WLAN Modem .....	8
Verkehrsmanagementmaßnahmen.....	8
Wi-Free.....	9
Mindest-Systemvoraussetzungen .....	10
Produktbestandteil UPC TV.....	10
Produktbestandteil Digital Telefon (auf Kabel-Basis) .....	10
Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation) .....	10
Mindestvertragsdauer.....	10
Qualitätsstandards .....	11
Kontakt.....	11

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Monatsentgelte

### speed & entertain Packs

<b>speed L &amp; entertain L</b> (Fiber Power Ultra + Horizon TV Plus HD + Horizon HD Recorder + HD Extra Plus + Digital Telefon + Digital Telefon Unlimited)	€ 54,90
<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

#### Voraussetzungen & Hinweise:

- speed L & entertain L ist nur erhältlich für UPC Bestandskunden in Wien, die UPC TV Mini, UPC TV Start oder UPC TV Plus als Einzeldienst oder ein Fiber Power Pack beziehen bei Produktumstieg. Technische Verfügbarkeit vorausgesetzt.
- speed L & entertain L ist nur mit Zahlung mittels monatlichem SEPA Lastschrift Mandat und - sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde - mit 12 Monaten Mindestvertragsdauer erhältlich.



## 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>	€ 34,90
<b>Reduziertes Aktivierungsentgelt</b>	€ 24,90

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	€ 34,90
<b>Selbstinstallation</b>	
Aktivierungsentgelt	€ 34,90
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	€ 24,90
<b>Umzug mit Selbstinstallation</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 24,90
<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	€ 24,90
<b>Produktwechsel mit Profi-Installation</b>	
<b>Bei Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 24,90
<b>Bei Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 34,90
<b>Produktwechsel mit Selbstinstallation / Aktivierung durch UPC</b>	
<b>Bei Umstieg auf ein Produkt mit höherem Grundentgelt oder Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 24,90
Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird für den Modemtausch in diesem Fall kein Entgelt verrechnet.	
<b>Bei Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt</b>	
Aktivierungsentgelt	€ 34,90
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>	€ 20,00
<b>Pro Rechnungskopie</b>	€ 3,48

## Zusatzdienste (Nur in Verbindung mit einem Internetanschluss)

Service	Einrichtung	Monatlich
<b>zusätzliche 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 Ultra
Maximale Bandbreiten – Download/Upload in kbit/s	153.600 / 15.360
Datenvolumen	unlimitiert <sup>1)</sup>
E-Mail-Adressen plus Aliases inkl. Einrichtung	5 + 25
Mailbox Volumen pro Mailbox	5 GB
Webspace zur Gestaltung Ihrer persönlichen Homepage	250 MB
Internetzugang	für 1 PC
WLAN	✓
Wi-Free	✓
Technischer Support	✓
Verfügbarkeit	Wien ✓

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.

Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und entspricht der beworbenen Bandbreite. Die normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist die durchschnittliche im 24-Stunden-Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite und beträgt für Fiber Power Ultra  $\geq 60\%$  der maximalen Bandbreite. Die minimale Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Fiber Power Ultra  $\geq 17\%$  der maximalen Bandbreite.

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. 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 Zielservern, die außerhalb unseres Netzes liegen

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



## 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 der 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.

## 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.





## 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 UPC TV

Im speed L & entertain L ist Horizon TV Plus HD inkludiert.

Den genauen Leistungsumfang des Produktbestandteils Horizon TV Plus HD entnehmen Sie bitte der aktuellen Leistungsbeschreibung UPC Horizon TV.

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

## Produktbestandteil Digital Telefon (auf Kabel-Basis)

Fiber Power Packs enthalten neben dem vorstehend beschriebenen Internetzugang auch den Sprachtelefondienst Digital Telefon auf Kabel-Basis.

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.

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

## Installationszeitraum (ausgenommen Selbstinstallation)

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt der Bestellung im Einzugsgebiet von UPC, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung zum beidseitig vereinbarten Termin; spätestens jedoch 4 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten oder Einholung von Genehmigungen Dritter oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

## Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde.



## 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

kurz „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)**

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.