



# aDSL

## Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen

Gültig ab 21.10.2017



## Inhaltsverzeichnis

Entgeltbestimmungen .....	3
Einleitung .....	5
Beschreibung .....	5
Datentransfervolumen .....	6
Endgeräte .....	7
Voraussetzungen für den Betrieb .....	8
Mindestvertragsbindung .....	8
Sicherheit .....	8
Qualität .....	8
Konfiguration/Installation .....	8
Serviceübergabe .....	8
Netzabschlusspunkt .....	8
Servicemanagement .....	8



## Entgeltbestimmungen

### Monatsentgelte

<b>aDSL Solo</b>	<b>€ 24,90</b>
<b>aDSL Solo plus</b>	<b>€ 26,90</b>
<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.	<b>€ 1,25</b>

### Einmalige Entgelte für aDSL Solo, aDSL Solo Plus

(Verrechnung durch UPC)

<b>Herstellung bei Neuinstallation eines Telefonanschlusses der A1</b> Wenn an der Anschlussadresse noch kein aktiver Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG vorhanden und eine Neuinstallation erforderlich ist. Herstellungsentgelt	<b>€ 167,00</b>
<b>Herstellung bei vorhandenem Telefonanschluss der A1</b> Wenn an der Anschlussadresse bereits ein aktiver Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG vorhanden ist. Herstellungsentgelt	<b>€ 131,00</b>
<b>Umstellungsentgelt</b> Bei Umstellung von aDSL Simple bzw. aDSL Strong auf aDSL Solo bzw. aDSL Solo Plus Herstellung bei vorhandenem Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG Selbstinstallation	<b>€ 131,00</b> <b>€ 29,90</b>
<b>Providerwechsel</b> Bei Wechsel von einem aDSL Produkt eines anderen Providers auf ein aDSL Produkt von UPC. Im Zuge eines Providerwechsels wird kein Herstellungsentgelt verrechnet.	<b>€ 34,87</b>



## Sonstige Einmalige Entgelte

(Verrechnung durch UPC)

<b>Downgradegebühr</b> Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres aDSL Produkt	<b>€ 30,00</b>
<b>Modemwechsel</b> Entgelt für einen auf Kundenwunsch durchgeführten Modemwechsel	<b>€ 131,00</b>
<b>Wiederanschluss</b> nach Abschaltung u Kündigung auf Grund von Zahlungsausfall	<b>€ 50,00</b>
<b>Reaktivierungsentgelt</b> Wird nach einer Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet.	<b>€ 30,00</b>
<b>UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug</b>	<b>€ 10,00</b>
<b>Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung</b>	<b>€ 20,00</b>
<b>Pro Rechnungskopie</b>	<b>€ 4,00</b>

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Einleitung

aDSL basiert auf der ADSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Durch den Einsatz von ADSL Modems wird eine vielfältige Auswahl von Breitband- Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

Das Service wird unter Einbeziehung der A1 Telekom Austria AG (nachfolgend kurz „A1“) realisiert.

Die Produkte aDSL Solo und aDSL Solo plus werden nur ohne Telefonanschluss der A1 hergestellt. Wird ein bestehender Telefonanschluss für aDSL Solo bzw. aDSL Solo plus genutzt, kann über diesen nicht mehr telefoniert werden.

## Beschreibung

Die Produkte sind als Internetzugang für private Anwender konzipiert und umfassen die folgenden Spezifikationen:

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Datentransfer-volumen	Email/POP	E-Mail Aliases	Webspace	Mailspace
aDSL Solo	10.240	819	unlimited	10	10	250 MB	5 GB
aDSL Solo plus	20.480	5.120	unlimited	10	10	250 MB	5 GB

„Download“ gibt die maximale Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die maximale Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

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 aDSL Solo größer/gleich 2048/256 kbit/s MBit/s und für aDSL Solo plus größer/gleich 12820/896 kbit/s.

Die **minimale** Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für aDSL Solo größer/gleich 256/64 kbit/s und für aDSL Solo plus größer/gleich 10240/896 kbit/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 Netz 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

## **Auswirkungen von Volumenbeschränkungen**

Alle UPC Internetprodukte verfügen über ein unbeschränktes Datenvolumen (Datentransfervolumen „unlimited“). Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes. Zur Absicherung der Netzintegrität und zum Schutz anderer Kunden behält sich UPC das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten die Netzintegrität gefährden oder andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

## 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	
	aDSL Solo	aDSL Solo plus
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✓	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	x	✓
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓	✓
Online Spiele (ca. 5 MBit/s)	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

x = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

## Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem, der Splitter und die dazugehörige Verkabelung werden von A1 zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die Distanz zwischen Telefonsteckdose und Modem sollte nicht mehr als 2,5 Meter sowie die Distanz zwischen Modem und Rechner nicht mehr als 1,5 Meter betragen. Falls die Länge der gelieferten Kabel nicht den örtlichen Gegebenheiten entspricht, hat der Kunde selbst für die passenden Kabel zu sorgen. Ein für den Betrieb der Endgeräte (insbesondere Modem) notwendiger Stromanschluss muss vorhanden sein.

Die von A1 gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von A1. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen die Endgeräte an A1 retourniert werden.

Für den Betrieb des Ethernet-Modems wird eine Netzwerkkarte im Rechner benötigt.



## Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von aDSL ist ein bestehender analoger oder digitaler (ISDN) Telefonanschluss sowie die Herstellbarkeit von ADSL in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Homepage [www.upc.at](http://www.upc.at) überprüft werden. Im Falle eines ISDN-Anschlusses ist eine Selbstinstallation nicht möglich.

aDSL Solo und Solo plus sind in Verbindung mit Telefonie von A1 nicht herstellbar.

## Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 24 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

## Sicherheit

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft. Durch den Einsatz eines Spamfilters erhalten Kunden die Möglichkeit Einstellungen vorzunehmen, die den Empfang von unerwünschten E-Mails einschränken. Diese Einstellungen können im Kundenbereich der Webseite [www.upc.at/myupc](http://www.upc.at/myupc) vorgenommen werden.

## Qualität

Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten aDSL Anschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

## Konfiguration/Installation

Die Installation des Modems und - falls erforderlich - des Telefonanschlusses wird von einem Techniker der A1 vorgenommen. Dabei wird nicht auf den Rechner des Kunden zugegriffen. Die am Rechner vorzunehmenden Konfigurationen sind vom Kunden selbst vorzunehmen. Bei Wahl der Selbstinstallation ist auch die Installation der Endgeräte vom Kunden selbst vorzunehmen.

## Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) UPC bekannt gegeben hat.

## Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von der A1 zur Verfügung gestellte Modem.

Da UPC keine Endgeräte liefert, übernimmt UPC auch keine Funktionsgarantie und keinen Support für diese Geräte.

## Servicemanagement

Kunden steht die Technische Serviceline 059 999 3000 zum Ortstarif aus dem Festnetz der A1 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtige Rufnummer 0900 520 500 (Mo-So, 0h-24h; 2,16 €/min) oder die Express Hotline 0900 350 607 (Mo-Fr, 7h-19h; 0,87 €/min) in Anspruch genommen werden. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00





Uhr per E-Mail unter [support@upc.at](mailto:support@upc.at) erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im UPC Netzwerk werden von UPC von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen.

Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.

**UPC Business Austria GmbH**

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

T: 059 999 3000 F: 059 999 1 3000

E: [info.wien@upc.at](mailto:info.wien@upc.at) [www.upc.at](http://www.upc.at)