



Privatkunden
Gewerbekunden

CableLink Internet

Für Neukunden nur in nicht für *CableLink* Extreme ausgebauten Partnernetzen verfügbar.

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet Service der Salzburg AG (AGB Internet).

	CableLink Home	CableLink Speed	CableLink Pro
Bandbreite bis zu	12.288/1.024	20.480/1.536	25.600/2.048
Endgeräte	1	2	4
Datenmenge	Fair Use (100 GB) ¹	Fair Use (100 GB) ¹	Fair Use (100 GB) ¹
WLAN-Kabelmodem	optional	optional	optional
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	28,76	39,89	49,80

Ihre Vorteile

- Superschneller 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 200 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virentfilter, Webmailfunktion
- 100 MB Webspace für Ihre Homepage
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- WLAN Kabelmodem optional

Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung von *CableLink* Internet ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partnerunternehmen der Salzburg AG. Der *CableLink* Internetdienst 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. Als Übergabeschnittstelle gilt die Ethernetschnittstelle am Kabelmodem.

Einmalige Entgelte	Kabelmodem		Inbetriebnahme	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.
CableLink Internet	40,00	48,00	40,00	48,00
CableLink Internet mit WLAN	40,00	48,00	40,00	48,00

¹ Fair Use-Internet: (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten. Für *CableLink* Internet Produkte gilt das produktabhängige Fair-Use-Limit laut Tabelle. Folgende eingehende Ports sind gesperrt: Alle tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 20-23/tcp, Port 68/tcp, Port 123/tcp, Port 139/tcp und Port 389/tcp).

Gültig ab November 2010

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

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 · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 51350s · Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg
Konto-Nr. 45 005 · BLZ 35000 · IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 · BIC: RVSAAT2S · Salzburger Sparkasse · Konto-Nr.1800 · BLZ 20404
IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800 · BIC: SPGSAT2S



Dienstbeschreibung für CableLink Internet

In dieser Dienstbeschreibung 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 Dienstbeschreibung gilt für das Produkt CableLink Internet (Access und Serverdienste)

2. Service- und Support-Level

Die Leistungen sind durch den Service- und Support-Level definiert. Die Salzburg AG bietet folgende Service- und Support-Level beim Produkt CableLink Internet 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 Service Punkte 6.2
Maximale Ausfalldauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
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	Mo – Fr	Sa	So
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. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 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 der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.



Privatkunden
Gewerbekunden

CableLink Complete

Für Neukunden nur in nicht für *CableLink Extreme* ausgebauten Partnernetzen verfügbar.

Produktblatt und Dienstbeschreibung

Für die jeweiligen Produktbestandteile gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet Service der Salzburg AG (AGB Internet) bzw. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telefonie Service der Salzburg AG (AGB Telefonie).

	CableLink Home Complete	CableLink Speed Complete	CableLink Pro Complete
Bandbreite bis zu	12.288/1.024 kbit/s	20.480/1.536 kbit/s	25.600/2.048 kbit/s
Endgeräte	1	2	4
Datenmenge	Fair Use (100 GB) ¹	Fair Use (100 GB) ¹	Fair Use (100 GB) ¹
Telefonleitungen	1	1	1
Kostenlose netzinterne Verbindungen	Fair Use ²	Fair Use ²	Fair Use ²
Freiminuten ins österr. Festnetz in der Freizeit	1000	1000	1000
Rabatt Wunschdestinationen	30% Inland-Mobilnetz 50% Ausland-Festnetz		
WLAN-Kabelmodem	optional	optional	optional
Grundentgelt pro Monat € inkl. USt.	29,90	39,90	49,80

Ihre Vorteile

- Superschneller Internetzugang und kostengünstiger Festnetzanschluss im Sparpaket
- Unbegrenzt im Internet surfen (Fair Use)¹
- Kostenlos netzintern telefonieren (Fair Use)²
- 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
- bestehenden Rufnummer einfach zu *CableLink* mitnehmen
- Kostenlose Rufnummernanzeige (CLIP-Funktion) und Rufnummernunterdrückung (CLIR-Funktion)

Einmalige Entgelte	Kabelmodem		Inbetriebnahme	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.
CableLink Complete	40,00	48,00	40,00	48,00²
CableLink Complete mit WLAN	40,00	48,00	40,00	48,00³

¹ Fair Use-Internet: (gem. AGB für Internet Service Punkt 3.3) soll die gleichmäßige Verteilung des Datenverkehrs sowie die Integrität des Zugangsnetzes aufrechterhalten. Für *CableLink Complete* Produkte gilt das produktabhängige Fair-Use-Limit laut Tabelle. Folgende eingehende Ports sind gesperrt: Alle tcp-Ports kleiner Port 1024 (ausgenommen Port 20-23/tcp, Port 68/tcp, Port 123/tcp, Port 139/tcp und Port 389/tcp).

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



Was Sie brauchen

Grundvoraussetzung für die Nutzung von *CableLink Complete* ist ein bestehender internettauglicher Kabelfernseh-Vollanschluss der Salzburg AG oder einem Partnerunternehmen der Salzburg AG. Der *CableLink Complete*-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 (Telefoniedienst) am Kabelmodem.

Leistungsmerkmale

- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- 2 Jahre Garantie auf Ihr Kabelmodem (Eigentum des Kunden)
- 5 Mailboxen à 200 MB Größe mit je 5 E-Mail Adressen, Spam- und Virentfilter, Webmailfunktion
- 100 MB Webspace für Ihre Homepage
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- WLAN Kabelmodem optional
- 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 Wunschland 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

- Der Privatkunde erhält die Jahresabrechnung über das Grundentgelt in Papierform übermittelt. Bezüglich der zweimonatigen Abrechnung der Verbindungsentgelte erklärt sich der Privatkunde einverstanden, diese im Internet unter <https://service.cablelink.at> im *CableLink ServiceCenter* der Salzburg AG, abzurufen. Der Privatkunde 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 Rechnung gilt als zugegangen, wenn der Privatkunde 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 Privatkunden 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).

Einzelentgeltnachweis

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.



Verbindungsentgelte pro Minute³ 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
CableLink Netzzintern		
Netzzintern zu CableLink Telefoniekunden		0 ⁴
Inland Festnetz		
Ins Festnetz	0,045	1000 Freiminuten/Monat, danach 0,013 ⁵
Zu 0720, 0780 (standortunabhängig)	0,057	0,022
Inland Mobilnetz (Wunschdestination Mobilnetz möglich)		
Zu 0664/0680/0688 (A1/Bob)		0,160
Zu 0676/0677/0650 (T-Mobile/Telering)		0,160
Zu 0699/0688-8/0681 (Orange/Yesss!)		0,160
Zu 0660/0678 (Drei)		0,160
Ausland (Wunschdestination Festnetz möglich)		
Zone 1 ins Festnetz		0,099
Zone 2 ins Festnetz		0,250
Zone 3 in Mobilnetze		0,283
Zone 4 ins Fest- und Mobilnetz		0,340
Zone 5 ins Fest- und Mobilnetz		0,430
Zone 6 ins Fest- und Mobilnetz		0,650
Zone 7 ins Fest- und Mobilnetz		1,300
Zone 8 zu Satelliten		-siehe nachfolgende Tabelle-
Satelliten		
GMSS		4,60
Int'l Networks		5,90
Inmarsat		10,00
Australia Satellite		3,90

³ Eine gesonderte Verrechnung erfolgt für Mehrwertnummern (insbesondere Vorwahlen 08xx, 09xx, 118xxx). 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.

⁴ Fair Use (gem. AGB für Telefonie Service 3.3). Für dieses Produkt gilt ein Fair-Use-Limit von 1000 Freiminuten/Monat. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“.

⁵ 1000 Freiminuten ins österreichische Festnetz in der Freizeit. Nach Verbrauch werden € 0,013/Minute verrechnet. Die Freiminuten gelten pro Monat und werden monatlich abgerechnet. Nicht konsumierte Freiminuten verfallen. Gilt auch für den Zusatzdienst „Zweite Rufnummer“.



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 – Balearn, 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, Gambia, 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



Dienstbeschreibung für CableLink Complete Produkte

In dieser Dienstbeschreibung 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 Dienstbeschreibung gilt für die CableLink Complete 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 Complete 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 Service Punkte 6.2 und AGB für Telefonie Service Punkt 6.2
Maximale Ausfalldauer im Störfall	Die Salzburg AG ist bemüht, die Störungen so rasch als möglich zu beheben.
Störungsannahme	0-24 Uhr über die kostenlose Serviceline unter 0800/660 660
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	Mo – Fr	Sa	So
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. Kosten der Behebung von Problemen oder Störungen, welche nicht von der Salzburg AG zu vertreten sind, sind dieser zu ersetzen.

4. Ansprechstelle beim Kunden

In jedem Störfall muss vom Kunden mindestens ein Ansprechpartner mit Name, 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

CableLink Complete 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.

7. Schutz vor unerwartet hohen Forderungen

Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im angegebenen Durchrechnungszeitraum: € 300 pro Tag, € 400 pro Woche und € 500 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 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 der Salzburg AG sind, zurückzuführen ist. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden.



Privatkunden
Gewerbekunden

Preisblatt für *CableLink* Internet und Internet+Phone Produkte

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet Service und Telefonie Service der Salzburg AG

CableLink Internet						
	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt/Monat	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	monatlich € exkl. USt.	monatlich € inkl. USt.
CableLink Webcam	40,00	48,00	40,00	48,00	15,00	18,00
CableLink Light	40,00	48,00	40,00	48,00	16,58	19,90
CableLink Easy	40,00	48,00	40,00	48,00	20,75	24,90
CableLink Extreme 15	40,00	48,00	40,00	48,00*	24,17	29,00
CableLink Extreme 30	40,00	48,00	40,00	48,00*	32,50	39,00
CableLink Extreme 50	40,00	48,00	40,00	48,00*	40,83	49,00
CableLink Extreme 100	40,00	48,00	40,00	48,00*	65,83	79,00

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

CableLink Internet+Telefonie Pakete						
	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt/Monat	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	monatlich € exkl. USt.	monatlich € inkl. USt.
CableLink Light+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	17,42	20,90
CableLink Easy+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	21,58	25,90
CableLink Extreme 15+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	24,17	29,00
CableLink Extreme 30+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	32,50	39,00
CableLink Extreme 50+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	40,83	49,00
CableLink Extreme 100+Phone	40,00	48,00	40,00	48,00*	65,83	79,00

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

Gültig ab November 2010

Irrtümer und Druckfehler vorbehalten

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 · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 51350s · Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg
Konto-Nr. 45 005 BLZ 35000 IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 BIC: RVSAAT2S · Salzburger Sparkasse Konto-Nr.1800 BLZ 20404
IBAN: AT81 2040 4000 0000 1800 BIC: SPGSAT2S



CableLink Altprodukte (nur in Partnernetzen ohne CableLink Extreme verfügbar)						
	Kabelmodem		Inbetriebnahme		Grundentgelt/Monat	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	monatlich € exkl. USt.	monatlich € inkl. USt.
CableLink Home	40,00	48,00	40,00	48,00	23,97	28,76
CableLink Home Complete	40,00	48,00	40,00	48,00*	24,92	29,90
CableLink Speed	40,00	48,00	40,00	48,00	33,24	39,89
CableLink Speed Complete	40,00	48,00	40,00	48,00*	33,25	39,90
CableLink Pro	40,00	48,00	40,00	48,00	41,50	49,80
CableLink Pro Complete	40,00	48,00	40,00	48,00*	41,50	49,80

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

Zusatzdienste				
	Herstellgebühren		Grundentgelt/Monat	
	einmalig € exkl. USt.	einmalig € inkl. USt.	monatlich € exkl. USt.	monatlich € inkl. USt.
Zweite Rufnummer*	-	-	4,00	4,80
Rufnummernportierung	29,00	34,80	-	-
Änderung Telefonbucheintrag	2,50	3,00	-	-
Änderung der Rufnummer	20,00	24,00	-	-
PhoneBox (zentraler Anrufbeantworter)	-	-	0,00	0,00
Fax to E-mail	-	-	0,00	0,00
WLAN Kabelmodem	40,00	48,00	-	-
Domain Webspacer	-	-	5,75	6,90
Business Webspacer	-	-	10,75	12,90
Zusatzdomain	-	-	3,25	3,90
Mailboxpaket (5 Mailboxen à 200 MB)	-	-	3,25	3,90
Mailspacepaket (1000 MB)	-	-	3,25	3,90

* Bei gleicher Wohneinheit und Kabelmodem. Freischaltung nach Anforderung.



Allgemeine Preise			
		€ exkl. USt.	€ Inkl. 20% Ust
1	Pauschalbetrag für den Mehraufwand für nicht automatisierbare Verbuchungen von Zahlungseingängen (z.B.: Verwendung von nicht EDV-lesbaren Zahlscheinen und unvollständig übermittelten Formularen bei Telebanking)	1,00	1,20
2	Pauschalbetrag bei Bareinzahlung oder Barauszahlung bei einer Kasse der Salzburg AG	2,50	3,00
3	Pauschalbetrag für jede Zahlungserinnerung (Umsatzsteuerfrei)	3,00	
4	Pauschalbetrag für jede weitere Mahnung (Umsatzsteuerfrei)	5,00	
5	Pauschalbetrag für die Wiedervorlage einer Rechnung (die erste Vorlage ist kostenlos)	20,00	24,00
6	Verzugszinsen bei Zahlungsverzug bei Verbrauchergeschäften ab dem der Fälligkeit folgenden Tag – derzeit: Bei Unternehmergeschäften gilt die gesetzliche Regelung	4,5% p.a.	
7	Bearbeitungspauschale bei Umzug / Datenänderung / Tarifwechsel: Gilt bei Umzug in ein Objekt mit bestehender Internetanlage der Salzburg AG. Ist keine Internetanlage vorhanden, wird zusätzlich die Pauschale für die Inbetriebnahme laut Produktblatt verrechnet. Gilt bei Tarifwechsel zu einem CableLink Produkt mit einem geringeren Monatsentgelt (Downgrade-Gebühr).	20,00	24,00
8	Pauschalbetrag für eine vom Kunden zu vertretende Sperre der Leistungserbringung (gem. AGB für Internet Service Pkt. 7. ff.)	20,00	24,00

Der Umstand, dass einer oder mehrere der o.a. Zuschläge bzw. Verzugszinsen nicht oder nicht fristgerecht in Rechnung gestellt werden, bedeutet keinerlei Verzicht auf deren weitere Geltendmachung.

Wird von der Salzburg AG nachgewiesen, dass der tatsächliche Aufwand für die oben angeführten Leistungen in einzelnen bestimmten Fällen höher ist, kann der tatsächliche Aufwand verrechnet werden.