

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 Kombi 30	HiWay Kombi 50	HiWay Kombi plus 100	HiWay Kombi plus 200	HiWay Kombi plus 400
Bandbreite	30/3 Mbit/s	50/5 Mbit/s	100/10 Mbit/s	200/20 Mbit/s	400/40 Mbit/s
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5	€ 5	Inkl.	Inkl.	Inkl.
WLAN-Box	Multimedia Box	Multimedia Box	Multimedia Box	Multimedia Box	Multimedia Box
Mailboxen	2	4	6	8	10
Postfachgröße ¹	200MB	200MB	500MB	500MB	1000MB
	+200 TV Programme davon 100 in HD	+200 TV Programme davon 100 in HD	+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.	29,90	39,90	49,90	69,90	99,90

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 10¹ Mailboxen á 200¹ MB Größe, Spam- und Virentfilter optional, Webmailfunktion
- Webspace für Ihre Homepage auf Anfrage
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- Fritzbox Modem (Multimedia Box)
- analoger Festnetzanschluss optional bei HiWay Kombi - inkl. ab HiWay Kombi plus
- +200 TV-Programme davon 100 in HD

	HiWay Solo 10	HiWay Solo 30	HiWay Solo 50	HiWay Solo 100	HiWay Solo 200
Bandbreite	10/1 Mbit/s	30/3 Mbit/s	50/5 Mbit/s	100/10 Mbit/s	200/20 Mbit/s
Datenmenge	Flatrate	Flatrate	Flatrate	Flatrate	Flatrate
Telefonie (optional)	€ 5	€ 5	€ 5	€ 5	€ 5
WLAN-Box	optional	Multimedia Box	Multimedia Box	Multimedia Box	Multimedia Box
Mailboxen	2	2	4	4	6
Postfachgröße ¹	200MB	200MB	500MB	500MB	1000MB
Grundentgelt pro Monat € inkl. Ust.	16,90	24,90	34,90	44,90	64,90

Ihre Vorteile:

- Extrem schneller Internetzugang zum Fixpreis
- Unbegrenzt im Internet surfen
- Konfiguration und Installation Ihres Kabelmodems (exkl. Hausinstallation)
- Bis zu 10¹ Mailboxen á 200¹ MB Größe, Spam-und Virentfilter optional, Webmailfunktion
- Webspace für Ihre Homepage auf Anfrage
- dynamische offizielle IP-Adresse(n)
- WLAN Box optional, Fritzbox Modem (Multimedia Box) ab HiWay Solo 30
- analoger Festnetzanschluss optional (HiWay Telefonie Pakete)

Entgelte für Dienstleistungen:

	Netto in €	Brutto in €
Stundensatz Techniker	111,20	133,44
Fahrtspauschale	13,50	16,20

¹ Abhängig von gewähltem Paket

Einmalige Entgelte:

	einmalig € exkl. 10% USt.	einmalig € inkl. USt.
Kabel-TV – Wiedereinschaltung	54,55	60,--
Ummeldungsentgelt Kabel-TV (Wohnort Wechsel)	34,--	37,40
	einmalig € exkl. 20% USt.	einmalig € inkl. 20% USt.
HiWay Internet Inbetriebnahme	115,00	138,00
Ummeldungsentgelt Kabel-Internet (Wohnort Wechsel)	31,17	37,40
Umstieg auf ein Produkt mit niedrigerem Grundentgelt (Downgrade)	50,--	60,--
Wiedereinschaltung nach Sperre	50,--	60,--
Rufnummerportierung	29,00	34,80
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.

Gültig ab Juni 2019

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

HiWay Telefonie Paket

Produktbestandteil HiWay Telefonie

- Analoger Festnetzanschluss
- Kostenlos netzintern telefonieren (Fair Use)⁴
- Kostenlos ins österreichische Festnetz in der Freizeit telefonieren (1000 Freiminuten/Monat, abhängig vom Paket)
- 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
Netzintern		
HiWay zu HiWay ⁶	0 ⁵	0
Inland Festnetz		
Ins Festnetz	0,03	0,00 ⁷
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)

⁷ 0,00 € in Kombination mit HiWay-Internet HiWay Kombi und HiWay Kombi plus. 0,01 € in Kombination mit Kabel-TV o. HiWay-Internet HiWay Solo. Fair Use (gem. AGB – Telefonie Pkt.3.3) - Keine kommerzielle Nutzung

Entgelte für Dienstrufnummern⁸ 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*	0,35	
Landeswarnzentrale:		
130	0,00	
Telefonstörungsannahmestellen:		
111	0,00	
Telefonauskunft*:		
118xx (Taktung 30/30bzw. pro Event)	max. 3,64 / min oder 10,- pro Event	
Private Netze:		
(0)501-(0)509, (0)517, (0)57, (0)59	0,35	
Internationale Rufnummer (UIFN)		
00800	0,00	
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:		
0800, 0804	0,00	
0810 (Taktung 30/30)	max. 0,10 / min bzw. Event	
0820 (Taktung 30/30)	max. 0,20 / min bzw. Event	
0821 (pro Event)	Max. 0,20 / Event	
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste*:		
0900, 0930, 0939(Taktung 30/30)	max. 3,64 / min oder 10,- / Event	
Standortunabhängige Festnetznummern:		
0720	0,35	0,35
Konvergente Dienste:		
0780	0,35	0,35
Nachrichten und M-Commerce Dienste		
0828	0,35 / SMS	
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, 8010, 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 Juni 2019

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	<u>max</u> 0,80
0901 09 xxx, 0931 09 xxx	<u>max</u> 0,90
0901 10 xxx, 0931 10 xxx	<u>max</u> 1,00
0901 20 xxx, 0931 20 xxx	<u>max</u> 2,00
0901 30 xxx, 0931 30 xxx	<u>max</u> 3,00
0901 40 xxx, 0931 40 xxx	<u>max</u> 4,00
0901 50 xxx, 0931 50 xxx	<u>max</u> 5,00
0901 60 xxx, 0931 60 xxx	<u>max</u> 6,00
0901 70 xxx, 0931 70 xxx	<u>max</u> 7,00
0901 80 xxx, 0931 80 xxx	<u>max</u> 8,00
0901 90 xxx, 0931 90 xxx	<u>max</u> 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, Aserbaidschan, 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
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),
---	---

Gültig ab Juni 2019

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

	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 (+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

Gültig ab Juni 2019

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 STSPAT25

	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), VISIONng (+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 Problembeseitigung 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 Entstehungsgrundes 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 Juni 2019

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 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

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 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 1 Werktag nach der Installation des entsprechenden Endgerätes eine Erreichbarkeit für eingehende Rufe gewährleistet. Ist vom Kunden eine kostenpflichtige Rufnummernmitnahme (Portierung) gewünscht, ist die Erreichbarkeit aus dem HiWay Netz erst nach spätestens 10 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 darüber hinausgehender Schadenersatz 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,-