



## HoT Telekom und Service GmbH

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für Prepaid - Verträge

#### 1. Geltungsbereich und Regelungsinhalt der AGB

- 1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") der HoT Telekom und Service GmbH mit der Geschäftsanschrift 1030 Wien, Baumgasse 60B, info@hot.at, 0677/6001 6770 und der Firmenbuchnummer FN 411421 g ("HoT") gelten für alle von HoT erbrachten Dienstleistungen im Bereich der mobilen Kommunikation. HoT schließt Verträge mit Kunden nur unter Anwendung dieser AGB. Etwaige Einzelvereinbarungen können nur mit HoT direkt geschlossen werden.
- 1.2. Die Leistungen, welche HoT im Rahmen der diesen AGB unterliegenden Verträge erbringt, sind in den dem jeweils vom Kunden gewählten Tarif oder Paket entsprechenden und geltenden Leistungsbeschreibungen ("LB") näher definiert und geregelt.
- 1.3. Der Inhalt des Prepaid-Mobilfunkvertrags zwischen dem Kunden und HoT ("Mobilfunkvertrag") ergibt sich aus den vorliegenden AGB samt LB, den aktuellen und dem jeweils vom Kunden gewählten Tarif oder Paket entsprechenden und geltenden Entgeltbestimmungen ("EB"), den Allgemeinen Bedingungen für Roamingleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EU/EWR) – Regelung der angemessenen Nutzung („Roamingbedingungen – EU“) sowie etwaigen Einzelvereinbarungen. Bei Bezug des HoT Starterpakets bzw der eSIM online über [www.hot.at](http://www.hot.at) gelten darüber hinaus die Allgemeinen Lieferbedingungen ("ALB").
- 1.4. AGB samt LB, EB und Roamingbedingungen EU sowie ALB sind im Internet unter [www.hot.at](http://www.hot.at) zum Download bereitgestellt und können bei HoT unter **0677/6001 6770** bzw per Post unter HoT Telekom und Service GmbH, Postfach 28, 1121 Wien bestellt werden.

#### 2. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 2.1. HoT ist berechtigt, die AGB (samt ALB, LB, EB und Roamingbedingungen EU) jederzeit zu ändern. Die Änderungen werden auf der Website von HoT unter [www.hot.at](http://www.hot.at) veröffentlicht.

AGB der HoT Telekom und Service GmbH  
(eine Tochtergesellschaft der Ventocom GmbH)



- 2.2. Änderungen der AGB, welche den Kunden ausschließlich begünstigen, werden mit Ablauf des auf den ihrer Kundmachung folgenden Tag wirksam.
- 2.3. HoT ist berechtigt, bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes die Entgelte mit Wirksamkeit der Änderung anzupassen.
- 2.4. Sind die Änderungen der AGB für den Nutzer nicht ausschließlich begünstigend, so wird HoT diese Änderungen – soweit diese nicht nur für künftige Kunden gelten sollen – drei Monate vor ihrem Inkrafttreten unter [www.hot.at](http://www.hot.at) veröffentlichen.
- 2.5. Dem Kunden wird zudem der wesentliche Inhalt der ihn nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen zumindest drei Monate vor Inkrafttreten der Änderung auf einem dauerhaften Datenträger (oder auf eine andere per Verordnung vorgesehene geeignete Art und Weise) mitgeteilt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen, kostenlos gekündigt werden kann.
- 2.6. Nicht ausschließlich den Kunden begünstigende Änderungen der AGB, die aufgrund der Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar erforderlich werden sowie Änderungen, die rein administrativer Natur sind, berechtigen nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages.

### **3. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses**

#### **Allgemeine Bestimmungen**

- 3.1. Kunden von HoT können sowohl natürliche als auch juristische Personen sein.
- 3.2. Personen, die im Namen einer juristischen Person ein Angebot stellen, haben ihre Zeichnungs- und Vertretungsbefugnis entsprechend nachzuweisen.
- 3.3. Der Mobilfunkvertrag zwischen HoT und dem Kunden kann auf verschiedene Weise zustande kommen, je nachdem, über welchen Vertriebsweg (Einzelhandel oder Onlinebestellung) der Kunde die SIM-Karte bzw eSIM bezieht.
- 3.4. Die Aktivierung der SIM-Karte bzw eSIM durch HoT erfolgt nach Identifizierung des Kunden sowie Registrierung seiner Stammdaten (§ 160 Abs. 3 Z 5 lit. a, b und g TKG: Familienname, Vorname, akademischer Grad und Geburtsdatum bei natürlichen Personen, Name bzw. Bezeichnung bei juristischen Personen) gemäß § 166 Abs 2 TKG und der auf dieser Basis erlassenen Identifikationsverordnung unter Nutzung der von HoT angebotenen Identifizierungsverfahren. Die Erhebung der Identität des Kunden erfolgt entweder in der Hofer Filiale, unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder durch Nutzung der App „Mein HoT“. Bei eSIMs ist die



Erhebung der Identität des Kunden ausschließlich unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder durch Nutzung der App „Mein HoT“ möglich.

Ist der Kunde eine juristische Person, hat die Erhebung der Identität durch Bereitstellung eines Registerauszugs, der jedenfalls den aufrechten Bestand, den Namen, die Rechtsform und die Vertretungsbefugnis darlegt (Firmenbuchauszug, Vereinsregisterauszug, oder ähnliches zur Identifizierung der juristischen Person im Sinne der Identifikationsverordnung geeignetes Dokument), online unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder durch Nutzung der App „Mein HoT“ zu erfolgen. Weiters hat die Erhebung der Identität und Registrierung der Stammdaten (§ 160 Abs. 3 Z 5 lit. a, b und g) der sich gegenüber HoT als vertretungsbefugt ausgebenden Person zu erfolgen (bei einer späteren Änderung der Vertretungsbefugnis hat zusätzlich die Erhebung der Identität der neuen vertretungsbefugten Person zu erfolgen).

### **Bezug der SIM-Karte über den Einzelhandel**

- 3.5. Erwirbt der Kunde das HoT Starterpaket im Einzelhandel, kommt der Mobilfunkvertrag mit Aktivierung der SIM-Karte durch HoT zustande.

### **Bezug der SIM-Karte bzw eSIM online über [www.hot.at](http://www.hot.at)**

- 3.6. Bestellt der Kunde die SIM-Karte bzw eSIM online, so gelten neben diesen AGB die Lieferbedingungen für Online Bestellungen, welche unter [www.hot.at](http://www.hot.at) zum Download zur Verfügung stehen.
- 3.7. Für das Zustandekommen des Mobilfunkvertrags zwischen dem Kunden und HoT verwendet der Kunde auf der angegebenen Website die für den Bestellvorgang vorgesehene Eingabemaske und übermittelt dadurch HoT die für die Bestellung der SIM-Karte bzw eSIM notwendigen Daten. Durch Anklicken des Buttons "Zahlungspflichtig bestellen" gibt der Kunde ein Angebot zum Abschluss des Mobilfunkvertrags mit HoT ("Angebot") ab.
- 3.8. Das Angebot des Kunden nimmt HoT durch Zustellung des HoT Starterpakets bzw des HoT eSIM Aktivierungscode an den Kunden und anschließender Aktivierung der SIM-Karte bzw e-SIM an ("Annahme").
- 3.9. Ist der Kunde Verbraucher, hat er das Recht, innerhalb von 14 Werktagen ab Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Mobilfunkvertrag zurück zu treten. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Die Kosten der Rücksendung trägt der Kunde. Nähere Informationen zur Ausübung des Rücktrittsrechts finden sich in Punkt 10 der ALB.



#### **4. Registrierung des Kunden, Änderung der Einstellungen**

- 4.1. Hat der Kunde sein HoT Starterpaket im Einzelhandel oder online erworben, so hat er die Möglichkeit, sich neben der Registrierung seiner Stammdaten aufgrund von § 166 Abs 2 TKG (siehe Punkt 3.4), mit seiner Adresse und/oder seiner E-Mail Adresse im self-care tool online unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder in der App „Mein HoT“ zu registrieren. Hat der Kunde seine HoT eSIM online erworben, so hat er zum Zwecke der Abwicklung elektronischer Kommunikation mit HoT, sich neben der Registrierung seiner Stammdaten aufgrund von § 166 Abs 2 TKG (siehe Punkt 3.4 der AGB), mit seiner E-Mail Adresse im self-care tool online unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder in der App „Mein HoT“ zu registrieren. Weiters hat er die Möglichkeit, sich mit seiner Adresse im self-care tool online unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder in der App „Mein HoT“ zu registrieren.
- 4.2. Über das online zur Verfügung stehende individuelle self-care tool (Menüpunkt "Mein HoT" unter [www.hot.at](http://www.hot.at)) hat der Kunde die Möglichkeit, den Tarif zu wechseln, Pakete zu erwerben, sein Guthaben aufzuladen, seinen Guthabenstand abzufragen bzw ein Kostenlimit einzustellen (siehe Punkt 8.)
- 4.3. Wünscht der Kunde die Änderung seiner individuellen Einstellungen (zB Schaltung einer Rufnummernsperre oder Änderung der Rufnummer), verrechnet HoT dafür ein Änderungsentgelt gemäß Punkt 2.2 der EB.

#### **5. Beendigungsgründe, Diensteeinschränkung und Bonitätsprüfung**

HoT ist berechtigt, das gesamte Dienstangebot oder einzelne Dienste zu sperren bzw das Vertragsverhältnis mit dem Kunden zu beenden für den Fall, dass

- 5.1. der Kunde bei Vertragsabschluss bzw Registrierung unrichtige Angaben gemacht hat,
- 5.2. keine Identifizierung und Registrierung des Kunden gemäß Punkt 3.4 dieser AGB erfolgt,
- 5.3. der Kunde nicht geschäftsfähig ist und keine Genehmigungs- und Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters vorliegt,
- 5.4. keine aufrechte Bankverbindung des Kunden innerhalb der Europäischen Union besteht,
- 5.5. der Kunde keine inländische Zustelladresse bekannt gegeben hat,
- 5.6. der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen nach erfolgloser Mahnung unter Androhung der Sperre und Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen in Verzug gerät,
- 5.7. der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde von HoT erbrachte Kommunikationsdienste in betrugsmäßiger Absicht missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet,
- 5.8. der Kunde die von HoT erbrachten Dienstleistungen zur Begehung von strafgesetzwidrigen oder rechtswidrigen Handlungen (zB Spaming, Hacken etc) verwendet,



- 5.9. der Kunde trotz Aufforderung zur Unterlassung unter Setzung einer angemessenen Nachfrist weiterhin das Netz störende oder nicht zugelassene Endgeräte verwendet oder sonstige das Netz störende Handlungen setzt,
- 5.10. der Kunde Dritten ohne vorherige Zustimmung von HoT entgeltlich oder kommerziell die ständige Inanspruchnahme von durch HoT erbrachte Leistungen gestattet (zB ständige Benutzung eines Anschlusses).
- 5.11. Auf Verlangen gibt HoT dem Kunden Auskunft über den Grund der Sperre.
- 5.12. Nach Wegfall des Sperrgrundes kann die Aufhebung der Sperre durch HoT oder über Antrag des Kunden erfolgen. Der Kunde hat für die Aufhebung der Sperre, welche wegen Zahlungsverzug gemäß Punkt 5.6 erfolgte, eine Freischaltgebühr gemäß Punkt 2.2 der EB an HoT zu entrichten. HoT behält sich das Recht vor, bei einer berechtigten, vom Kunden verschuldeten Sperre den entstandenen Aufwand bzw Schaden vom Kunden zu fordern.
- 5.13. Eine Sperre entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die laufenden Entgelte zu bezahlen.
- 5.14. HoT ist berechtigt, die Bonität des Kunden im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bzw im Zeitpunkt der Online-Registrierung unter [www.hot.at](http://www.hot.at) oder in der App „Mein HoT“ zu überprüfen. Darüber hinaus ist HoT auch während der Laufzeit des Mobilfunkvertrags berechtigt, die Bonität des Kunden zu überprüfen. **Der Kunde nimmt in diesem Zusammenhang zur Kenntnis, dass seine Stammdaten an die Warenkreditevidenz des Kreditschutzverbands von 1870, 1120 Wien, Wagenseilgasse 7 oder an einen anderen behördlich befugten Kreditschutzverband übermittelt werden.** Die gesetzlich erforderlichen Ausführungen zur involvierten Logik bei der Berechnung der Bonität der Kunden sowie der Tragweite und die Auswirkungen der Einstufung kann der Kunde direkt beim Inkassounternehmen anfragen.
- 5.15. Abhängig vom Ergebnis der Bonitätsprüfung ist HoT berechtigt, die in Punkt 7 näher definierten Zahlungsmöglichkeiten des Kunden einzuschränken.

## **6. Leistungsumfang und Laufzeit des Mobilfunkvertrags, Kündigung**

- 6.1. Der Inhalt des zwischen dem Kunden und HoT abgeschlossenen Prepaid-Mobilfunkvertrags wird bestimmt durch die vom Kunden ausgewählten Tarife und Pakete sowie durch die ausgewählte Zahlungsmodalität. Des Weiteren richtet sich der Inhalt des Vertrags nach den dem jeweils vom Kunden gewählten Tarif oder Paket entsprechenden, bei Vertragsabschluss geltenden LB, EB und Roamingbedingungen EU sowie diesen AGB.
- 6.2. Mit Aktivierung der SIM-Karte bzw eSIM schließt der Kunde mit HoT einen auf unbestimmte Zeit abgeschlossen Prepaid-Vertrag. Das Vertragsverhältnis endet automatisch ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der Kunde nicht



innerhalb von 12 Monaten zumindest eine Aufladung seines Guthabens durchführt. Der Kunde wird 11 Monate nach der letzten Aufladung per SMS darüber informiert, dass für den jeweiligen Zeitraum keine Aufladung erfolgte und dass es nach 12-monatiger Inaktivität zur Deaktivierung des Anschlusses kommt. Der Prepaid-Vertrag endet mit Deaktivierung der SIM-Karte bzw eSIM durch HoT. Während die SIM-Karte bzw eSIM deaktiviert ist, erbringt HoT keine Mobilfunkdienstleistungen an den Kunden.

- 6.3. Nach Deaktivierung der SIM-Karte bzw eSIM hat der Kunde weitere 6 Monate Zeit, den Anschluss reaktivieren zu lassen.
- 6.4. Bei Deaktivierung der SIM-Karte bzw eSIM durch HoT wird dem Kunden das vorhandene Guthaben automatisch auf sein bekanntgegebenes gültiges inländisches Konto ausbezahlt. Hat der Kunde bislang keine gültige inländische Kontoverbindung bekannt gegeben, zahlt HoT das Guthaben auf schriftlichen Antrag des Kunden, unter Bekanntgabe seiner inländischen Kontoverbindung aus.
- 6.5. Macht der Kunde seinen Anspruch auf Rückerstattung des verbleibenden Aufladebetrages nicht innerhalb von 6 Monaten ab Deaktivierung der SIM-Karte bzw eSIM geltend, verfällt der Betrag. Der Kunde wird bei Beginn der Frist zur Geltendmachung seines Anspruches auf die Frist sowie auf die Folgen deren ungenützten Verstreichens gesondert und in geeigneter Form, zB mittels SMS, hingewiesen.
- 6.6. Beide Vertragsparteien haben das Recht, den Mobilfunkvertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung durch HoT liegt insbesondere vor, wenn ein Fall der Punkte 5.1-5.10 vorliegt, der Kunde wesentlichen Bestimmungen dieser AGB zuwiderhandelt oder wiederholt mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug gerät.
- 6.7. Sämtliche Kündigungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform samt Unterschrift des Kunden.
- 6.8. Enthält der vom Kunden gewählte Tarif oder das gewählte Paket Freieinheiten können diese nur innerhalb der paketabhängigen Nutzungszeit verbraucht werden. Nach Ablauf der Nutzungszeit verfallen sie, ohne dass dafür Wertersatz gebührt. Nähere Informationen können den EB entnommen werden.

## **7. Aufladung des HoT Guthabenkontos, Zahlungsbedingungen**

- 7.1. Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen nur nutzen, solange ein hinreichendes Guthaben auf seinem individuellen Guthabenkonto ("HoT Guthabenkonto") vorhanden ist.



- 7.2. Von dem HoT Guthabenkonto werden zeitgleich mit Leistungserbringung die Entgelte gemäß der jeweils gültigen EB, abhängig von der Tarifwahl des Kunden, abgezogen.
- 7.3. Der Kunde kann den Stand seines Guthabenkontos in Abhängigkeit von seiner Bonität manuell durch Einmalaufladung oder durch automatische Aufladung erhöhen. Wählt der Kunde die Option "Automatische Aufladung" kann er aus folgenden Varianten wählen:
- Automatische Aufladung um einen festzulegenden Betrag, wenn das Guthaben unter einen bestimmten Betrag fällt: Der Kunde kann dabei zwischen den von HoT angebotenen Beträgen wählen.
  - Automatische Aufladung eines festzulegenden Betrags ein Mal pro Monat: Der Kunde kann selbst einen Betrag bis zu definierten Maximalbeträgen festlegen.
  - Aufladung mittels SMS Dialog: Der Kunde wird per SMS bei Erreichen eines vom Kunden festzulegenden Schwellenwerts darüber informiert, dass er nur noch über ein beschränktes Guthaben (in Höhe des Schwellenwerts) verfügt. Der Kunde kann dabei zwischen den von HoT vorgegebenen Schwellenwerten wählen. Durch Versendung einer Antwort-SMS mit dem gewünschten Betrag, der automatisch aufgeladen werden soll, wird der Guthabenstand des Kunden erhöht. Der Kunde kann dabei zwischen den von HoT vorgegebenen Beträgen wählen.
- 7.4. Der Kunde kann sein HoT Guthaben aufladen mittels
- Abbuchung von der Kreditkarte
  - EPS-Überweisung
  - PayPal
  - Einlösung eines an einer Verkaufsstelle erworbenen HoT Ladebonds
  - sowie (bei ausreichender Bonität) durch Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren.
- 7.5. Hat der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift oder Zahlung per Kreditkarte gewählt und kann der fällige Betrag aus Gründen die nicht von HoT zu vertreten sind, nicht abgebucht werden, ist HoT berechtigt, die Zahlungsart des Kunden umzustellen.
- 7.6. Vom Kunden verursachte Rücklastspesen (zB wegen Nichtdeckung des Bankkontos oder aufgrund der Verwendung falscher Kontodaten) sowie ein angemessenes Bearbeitungsentgelt werden dem Kunden verrechnet (siehe Punkt 2.2 der EB).
- 7.7. Sollte HoT aus dem Prepaid-Mobilfunkvertrag fällige Forderungen gegen den Kunden zustehen (zB aufgrund vom Kunden verursachter Rücklastspesen), so kann HoT zeitlich spätere Guthabenaufladungen des Kunden zunächst mit dieser Forderung verrechnen. Das HoT Guthabenkonto wird in diesem Fall nur um den verbleibenden Restbetrag aufgeladen. Für den Fall, dass der Kunde innerhalb von drei Monaten keine weiteren Guthabenaufladungen durchführt,



ist HoT berechtigt, den fälligen Betrag mittels gesonderter Rechnung einzufordern.

## **8. Kostenkontrolle und Sicherheitslimit des Kunden**

- 8.1. HoT ermöglicht dem Kunden Transparenz und Kontrolle seiner Kosten.
- 8.2. Der Kunde kann den Stand des Guthabenkontos über das online (unter [www.hot.at](http://www.hot.at)) und per App „Mein HoT“ zur Verfügung stehende individuelle self-care tool, per SMS oder telefonisch bei HoT abfragen. Die Angabe des Guthabenkontostandes ist unverbindlich.
- 8.3. Der Kunde hat die Möglichkeit, im self-care tool ein individuelles monatliches Kostenlimit einzustellen. Erreicht der Kunde sein individuelles Kostenlimit, kann er während laufender monatlicher Abrechnungsperiode so lange keine weiteren kostenpflichtigen HoT Mobilfunkdienstleistungen in Anspruch nehmen, bis er das Kostenlimit online oder per Telefon unter Angabe des Kundenkennworts für das laufende Monat erhöht. Der Kunde kann dabei zwischen den von HoT vorgegebenen Erhöhungsbeträgen wählen. Das Kostenlimit kann maximal bis zur von HoT festgelegten Obergrenze erhöht werden. Die vom Kunden gebuchten Tarifpakete gemäß den EB werden in die Berechnung des Kostenlimits nicht inkludiert. Hat der Kunde innerhalb der laufenden Abrechnungsperiode Pakete erworben, so kann er die darin enthaltenen Einheiten (Sprachminuten, SMS, Dateneinheiten) auch nach Erreichen seines individuellen Kostenlimits weiter in Anspruch nehmen.

## **9. Zahlungsverzug und Inkasso**

- 9.1. Im Fall des verschuldeten Zahlungsverzuges des Kunden fallen Verzugszinsen in Höhe von 5 % per anno an.
- 9.2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass nach zweimaliger erfolgloser Mahnung (= qualifizierter Zahlungsverzug) die Forderung von HoT an ein Inkassoinstitut zur Einbringlichmachung übergeben wird. **Der Kunde stimmt in diesem Zusammenhang zu, dass in einem solchen Fall Name, Wohnadresse bzw. Firmenadresse, Geburtsdatum, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses sowie Bonitätsdaten (gemäß Telekommunikationsgesetz) zum Zwecke des Gläubigerschutzes in Zusammenhang mit der Bonitätsbeurteilung an die Warenkreditevidenz des Kreditschutzverband von 1870, 1120 Wien, Wagenseilgasse 7 oder an einen anderen behördlich befugten Kreditschutzverband übermittelt werden. Die Zustimmung ist jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufbar.**
- 9.3. Die im Fall des Verzuges für das Einschreiten von Inkassobüros gemäß Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen, BGBl Nr



141/1996 in der geltenden Fassung anfallenden Kosten und die Kosten von einschreitenden Rechtsanwälten sind, soweit sie zweckdienlich, notwendig und angemessen waren, vom säumigen Kunden zu tragen.

## **10. Rufnummernanzeige**

- 10.1. Die Rufnummernanzeige kann für abgehende Anrufe vom Kunden kostenfrei unterdrückt werden, vorausgesetzt es handelt sich nicht um Anrufe zu Notrufnummern.

## **11. Mehrwertnummern**

- 11.1. Auf Wunsch der Kunden entsperrt und sperrt HoT (soweit nach § 142 TKG zulässig) den Zugang zu Mehrwertdiensten bzw die Bezahlungsmöglichkeit über Mobile Payment. Weitere Informationen dazu sind in den LB angeführt.
- 11.2. Die Aufhebung bzw Durchführung der Sperre ist für den Kunden ein Mal pro Jahr kostenlos.

## **12. PIN-Code und SIM-Karte bzw eSIM**

- 12.1. Der Kunde hat die Karte bzw eSIM vor schädlichen Einflüssen oder unsachgemäßer Behandlung zu schützen und sorgfältig aufzubewahren. HoT behält sich das Recht vor, Einstellungen der SIM-Karte bzw der eSIM zu aktualisieren.
- 12.2. Die Benutzung der SIM-Karte bzw eSIM ist vom Kunden durch einen PIN/PUK-Code zu sichern. Der Kunde hat den PIN/PUK-Code geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben oder in der Nähe des Endgerätes aufzubewahren. Haben Unberechtigte Zugang zu diesem PIN/PUK-Code erlangt, so hat der Kunde diesen Code unverzüglich zu ändern.
- 12.3. Der Kunde kann seinen PIN/PUK-Code telefonisch bei HoT abfragen. HoT verrechnet pro Abfrage eine Bearbeitungsgebühr gem Punkt 2.2 der EB.
- 12.4. Der Kunde hat den Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte bzw des mit einer eSIM ausgestatteten Endgeräts unverzüglich unter Bekanntgabe des Kundenkennworts oder des PUK-Codes an HoT zu melden. HoT veranlasst daraufhin unverzüglich die Sperre dieser SIM-Karte bzw der eSIM. Die Sperrhotline **0677/60016 771** steht dem Kunden von 0-24h zur Verfügung. Bei telefonischer Meldung ist eine entsprechende schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl eine Diebstahlsanzeige umgehend nachzureichen.
- 12.5. Für den Austausch der SIM-Karte bzw eSIM verrechnet HoT eine Gebühr gem Punkt 2.2 der EB.
- 12.6. Sofern der Kunde den Verlust bzw Diebstahl der SIM Karte bzw des mit der eSIM ausgestatteten Endgeräts oder eine sonstige unberechtigte Drittnutzung



zu vertreten hatte, haftet der Kunde für etwaigen Guthabenverbrauch, der bis zum Zeitpunkt der Diebstahls- bzw. Verlustmeldung durch die Nutzung der SIM-Karte bzw der eSIM angefallen ist.

- 12.7. Der Kunde darf an dem Anschluss mittelbar oder unmittelbar nur zugelassene und entsprechend gekennzeichnete Endgeräte betreiben, welche für den jeweiligen Anschlusstyp geeignet sind.

### **13. Änderungen der Kundendaten, Zugang von Erklärungen**

- 13.1. Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seines Namens (Familiennamen oder Vorname bei natürlichen Personen, Name bzw. Bezeichnung bei juristischen Personen) und seines akademischen Grades unverzüglich per E-Mail oder Fax durch Übermittlung eines geeigneten offiziellen Dokuments (bspw. Heiratsurkunde, Vereinsregisterauszug oder Firmenbuchauszug) bekannt zu geben. Änderungen seiner Anschrift, seiner E-Mail Adresse (wenn diese auch zum Zwecke der Abwicklung elektronischer Kommunikation HoT bekannt gegeben wurde), seiner Bankverbindung sowie den Verlust seiner Geschäftsfähigkeit hat der Kunde unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von zwei Wochen ab der Änderung, HoT durch Bearbeitung seiner Daten im self-care tool oder per E-Mail bzw Fax bekanntzugeben.
- 13.2. Hat der Kunde Erklärungen nicht erhalten, weil er HoT über die in Punkt 13.1. aufgeführten Änderungen der elektronischen oder postalischen Adressen nicht informiert und HoT Erklärungen an eine dieser Adressen gesendet hat, so gelten diese Erklärungen trotzdem als dem Kunden zugegangen. Diese Bestimmung gilt nicht gegenüber Verbrauchern.
- 13.3. Rechtlich bedeutsame Erklärungen von HoT wie insbesondere Abbuchungsbekanntgebungen, Mahnungen und Kündigungsandrohungen, können dem Kunden auch mittels SMS-Nachrichten oder an eine für diese Zwecke vom Kunden bekanntgegebene E-Mail Adresse übermittelt werden.

### **14. Einzelentgeltnachweis, HoT Kontoauszug und Einspruch gegen verrechnete Beträge**

- 14.1. Jeder Kunde hat die Möglichkeit, die Zusendung einer Rechnung und/oder eines Einzelentgeltnachweises anzufordern, welche dem Kunden elektronisch über das self-care tool zur Verfügung gestellt werden. HoT stellt dem Kunden die Rechnungen monatlich nach Ablauf der Abrechnungsperiode und den Einzelentgeltnachweis auch während der laufenden Abrechnungsperiode zur Verfügung. Über das self-care tool können die zur Verfügung gestellten Einzelentgeltnachweise jeweils für 3 Monate und die zur Verfügung gestellten Rechnungen 6 Monate gespeichert werden. Auf Wunsch übermittelt HoT dem Kunden den Einzelentgeltnachweis und/oder die Rechnung kostenlos in Papierform.



- 14.2. Darüber hinaus haben die Kunden die Möglichkeit einen HoT Kontoauszug anzufordern, welcher dem Kunden elektronisch über das self-care tool monatlich zur Verfügung gestellt wird. Der HoT Kontoauszug enthält alle bis zur Anforderung entstandenen Abbuchungsbeträge des betreffenden Monats der Anforderung und der vorangegangenen 3 Monate. Für die postalische Zusendung einer Kopie des HoT Kontoauszuges wird eine Gebühr gemäß Punkt 2.2 der EB verrechnet.
- 14.3. Bestehen Einwendungen gegen abgerechnete Beträge, kann der Kunde diese innerhalb von drei Monaten ab Verrechnung des beeinspruchten Betrags schriftlich gegenüber HoT geltend machen.
- 14.4. Macht der Kunde seine Einwendungen nicht innerhalb der 3-Monatsfrist geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit der verrechneten Beträge. Allfällige Einwendungen können nach Ablauf der Frist nur noch gerichtlich geltend gemacht werden.
- 14.5. Der Kunde wird über sein Einspruchsrecht und über die Rechtsfolgen einer Fristversäumung auf dem HoT Kontoauszug gesondert informiert.
- 14.6. HoT wird bei fristgerechter Einwendung die Begründetheit und Richtigkeit der bestrittenen Verrechnung überprüfen und den Kunden über das Ergebnis der Überprüfung informieren.
- 14.7. Der Kunde hat innerhalb eines Monats ab Übermittlung des Überprüfungsergebnisses die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR) zu wenden. Kommt die Schlichtungsstelle zu dem Ergebnis, dass kein Fehler in der Abrechnung, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, festgestellt werden kann, so ist HoT berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen in Rechnung stellen. Sollte sich im Streitbeilegungsverfahren jedoch herausstellen, dass HoT dem Kunden einen zu hohen Betrag verrechnet hat, so zahlt HoT dem Kunden diese Beträge samt gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zurück.
- 14.8. Einsprüche gegen verrechnete Mehrwert- und Mobile Payment Dienste können direkt beim Anbieter dieser Dienste geltend machen werden. Der Kunde ist damit einverstanden, dass HoT die Daten, welche zur Überprüfung der beeinspruchten Leistung notwendig sind, dem Anbieter des Mehrwert- bzw Mobile Payment Diensts weitergibt.

## **15. Beendigung des Mobilfunkvertrags**

Eine Beendigung des Mobilfunkvertrags, welchem diese AGB zugrunde liegen, tritt ein durch:

- 15.1. Deaktivierung der SIM-Karte bzw eSIM gemäß Punkt 6.2,



- 15.2. Außerordentliche Kündigung gemäß Punkt 6.6,
- 15.3. Tod des Kunden: Der Rechtsnachfolger des Kunden hat den Tod des Kunden unverzüglich HoT anzuzeigen. Für Entgelte, welche nach dem Tod des Kunden bis zur Bekanntgabe des Todes an HoT angefallen sind, haften unbeschadet anderer Bestimmungen Nachlass und Erben.
- 15.4. Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Nutzers: Wird über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen, kann HoT den Anschluss sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken. Der Insolvenzverwalter kann den Vertrag fortführen, bis das Insolvenzverfahren rechtskräftig aufgehoben ist. Dafür hat dieser innerhalb von 7 Tagen ab Insolvenzeröffnung eine Sicherheit bzw Vorauszahlung zu leisten oder einen Antrag mit einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche ab Insolvenzeröffnung zu stellen. Wenn kein Insolvenzverwalter bestellt ist, dann kann der Nutzer schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen – vorausgesetzt der Kunde leistet innerhalb der gleichen Frist eine Sicherheit oder Vorauszahlung.

## **16. Haftung**

- 16.1. HoT haftet für von ihren Organen oder Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden - soweit diese nicht Schäden an der Person oder die Verletzung von Hauptleistungspflichten betreffen – gegenüber Unternehmern nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
- 16.2. Zwischen Unternehmern ist weiters die Haftung für entgangenen Gewinn, verlorengegangene Daten, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.
- 16.3. Die Ersatzpflicht von HoT ist gegenüber Unternehmern für jedes schadensverursachende Ereignis mit EUR 10.000 beschränkt. Diese Einschränkung gilt ausdrücklich nicht gegenüber Verbrauchern bzw hinsichtlich der Haftung für Personenschäden.
- 16.4. Die in diesen AGB enthaltenen oder sonst vereinbarten Bestimmungen über Schadenersatz gelten auch dann, wenn der Schadenersatzanspruch neben oder anstelle eines Gewährleistungsanspruches geltend gemacht wird.



## **17. Telefonbuch und Auskunftsdienste**

- 17.1. Jeder Kunde kann wählen, ob er mit den bei Vertragsabschluss bekannt gegebenen Daten unentgeltlich in das öffentliche Nutzerverzeichnis von HoT aufgenommen werden möchte.
- 17.2. Teilt der Kunde nicht seinen Wunsch auf Aufnahme in das elektronische Nutzerverzeichnis mit, so unterbleibt die Eintragung.

## **18. Datenschutzhinweise**

- 18.1. HoT ermittelt und verarbeitet folgende Daten gemäß § 160 ff TKG:
  - a) Stammdaten: Familien- und Vorname bzw Name der juristischen Person, akademischer Grad, Anschrift, Nutzernummer oder sonstige Kontaktinformation für die Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses mit HoT, Bonität des Kunden, Geburtsdatum (§ 160 TKG).
  - b) Verkehrsdaten: Daten, die HoT zur Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zur Verrechnung dieses Vorgangs verarbeitet werden (§ 160 TKG).
  - c) Standortdaten und Inhaltsdaten (§ 160 TKG).
- 18.2. Die Übermittlung und Verarbeitung der genannten Daten erfolgt nur soweit das für die Erbringung der Kommunikationsdienste durch HoT erforderlich ist und somit auf Basis des Art 6 Abs 1 lit b (Vertragserfüllung) als auch gemäß lit c (Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung) Datenschutzgrundverordnung ("DSGVO") im Rahmen der §§ 160 ff TKG sowie unter Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes idgF ("DSG") und der DSGVO. Die Bereitstellung und Verarbeitung der Daten ist einerseits gesetzlich durch das TKG vorgeschrieben und andererseits jedenfalls für die Vertragserfüllung unbedingt erforderlich, sodass bei Nichtbereitstellung kein Vertrag abgeschlossen werden kann.
- 18.3. Stammdaten werden zum Abschluss der Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages, zur Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Nutzerverzeichnissen und der Erteilung von Auskünften an Betreiber von Notdiensten ermittelt und verarbeitet. Nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden werden diese von HoT gelöscht. Ausnahmen bestehen, als diese Daten noch benötigt werden, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.
- 18.4. Verkehrsdaten werden zur Verrechnung von Entgelten gespeichert. Diese Daten werden von HoT gemäß § 167 TKG gelöscht bzw anonymisiert, sobald der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb einer Frist von 3



Monaten die Entgelte vom Kunden nicht schriftlich beeinsprucht wurden. Die Daten sind jedoch nicht zu löschen, wenn (i) ein fristgerechter Einspruch erhoben wurde, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann, (ii) die Rechnung nicht beglichen wurde, bis zum Ablauf jener Frist, bis zu der der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann, (iii) ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet wurde, bis zur endgültigen Entscheidung, oder (iv) eine Anordnung nach § 135 Abs. 2b StPO erlassen wird, bis zum Ablauf der angeordneten Dauer oder auf Grund einer Anordnung der Staatsanwaltschaft (§ 138 Abs. 2 StPO).

- 18.5. Die Inhalts- und Standortdaten werden im Rahmen der §§ 168, 169 TKG von HoT verarbeitet.
- 18.6. Weitere Informationen zum Datenschutz finden sich in den Datenschutzhinweisen.
- 18.7. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden im Rahmen der Vertragserfüllung an Ventocom GmbH, Zahlungsdienstleister, Banken (Zahlungsabwicklung), IT-Dienstleister, Call Center, Notrufanbieter (nach § 124 TKG) und sonstige Vertrags- und Geschäftspartner (sofern für die Leistungserbringung erforderlich) sowie insbesondere an die Kriminalpolizei, Sicherheitsbehörden, Finanzstrafbehörden, Gerichte und Staatsanwaltschaften (bei gesetzlichen Auskunftersuchen) übermittelt.
- 18.8. Die Verwendung der Daten zum Zweck der Vermarktung oder die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen sowie die Übermittlung der Kundendaten werden nur aufgrund einer separaten Zustimmung des Kunden vorgenommen. **Diese Zustimmung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.**
- 18.9. Der Kunde kann jederzeit Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus kann der Kunde unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung seiner Daten verlangen. Ihm kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung seiner Daten, auf Widerspruch sowie ein Recht auf Herausgabe der von ihm bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den Datenschutzbeauftragten (datenschutz@hot.at) oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist: Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien. Bei diesbezüglichen oder sonstigen Fragen kann sich der Kunde jederzeit auch an datenschutz@hot.at wenden.



## **19. Notrufnummer**

- 19.1. Verbindungen zu allen nationalen Notrufnummern sowie zur europäischen Notrufnummer (Euro-Notruf 112) sind kostenlos und auch ohne ausreichendes Guthaben möglich.
- 19.2. Bei Nutzung einer Notrufnummer durch den Kunden ist HoT verpflichtet, dem Betreiber des Notrufdienstes auf dessen Verlangen die Stammdaten sowie den Standort des Kunden mitzuteilen. Ist eine aktuelle Standortfeststellung nicht möglich, darf die zuletzt verfügbare Standortkennung der Endeinrichtung verarbeitet werden.

## **20. Dienstqualität**

- 20.1. Umfang und Qualität der von HoT erbrachten Leistungen sind in den jeweiligen LB ersichtlich.
- 20.2. Die von HoT angebotenen Dienste werden über das Netz der T-Mobile Austria GmbH erbracht. Hat der Kunde einen Mobilfunkvertrag mit HoT nach dem 20.10.2020 abgeschlossen, ist HoT berechtigt, die von HoT angebotenen Dienste auch über das Netz der Hutchison Drei Austria GmbH zu erbringen. Das jeweils für einen bestimmten Tarif oder ein bestimmtes Paket genutzte Netz ist in den jeweils betroffenen EB bzw LB genannt. HoT bietet die Dienste unter größtmöglicher Sorgfalt an und sorgt nach besten Kräften für deren Verfügbarkeit. Vorübergehende Ausfälle oder sonstige Störeinflüsse können nie gänzlich ausgeschlossen werden. HoT bemüht sich, solche Störung schnellstmöglich zu beheben oder von T-Mobile Austria GmbH bzw Hutchison Drei Austria GmbH beheben zu lassen. Der Kunde ist angehalten, Mängel, Störungen und sonstige Probleme umgehend an HoT unter **0677/6001 6770 bzw 0800 700 677** zu melden und HoT die Behebung zu ermöglichen.
- 20.3. Bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität oder bei einer unangemessenen Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, Sicherheitsbedrohungen oder Sicherheitslücken stehen dem Kunden die Rechtsbehelfe nach diesen AGB (zB Streitschlichtungsverfahren gemäß Punkt 21., Haftung gemäß Punkt 16.) und sonstige Rechtsbehelfe nach österreichischem Recht (zB Gewährleistungsansprüche) zu.

## **21. Streitschlichtungsverfahren nach § 205 TKG**

- 21.1. Kunden und Interessenvertretungen haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen, die zwischen dem Kunden und HoT nicht befriedigend gelöst worden sind, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, an die Regulierungsbehörde (derzeit: Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) zu wenden, und zwar insbesondere be-



treffend die Qualität des Dienstes, Ansprüche aus dem Universaldienst, die behauptete Verletzung des TKG, einer auf Grund des TKG erlassenen Verordnung oder Bescheides oder bei Zahlungsstreitigkeiten

- 21.2. Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare finden sich unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at).

## **22. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

- 22.1. Es gilt österreichisches Recht. Die Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und das UN-Kaufrecht sind – soweit nicht zwingende Kollisionsnormen entgegenstehen - nicht anwendbar.
- 22.2. Der Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Klagen aus einem Vertragsverhältnis mit HoT ist Wien, Innere Stadt.
- 22.3. Für Klagen, die einen Mobilfunkvertrag mit HoT und einem Verbraucher im Sinne des KSchG betreffen, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat, als vereinbart.

## **23. HoT Servicedienst**

- 23.1. Der HoT Servicedienst steht dem Kunden unter **0677/6001 6770 bzw 0800 700 677** für jegliche Anfragen bzw Beschwerden zur Verfügung.
- 23.2. Eine Kontaktaufnahme mit HoT ist weiters über [www.hot.at](http://www.hot.at), per Fax unter 0677/6001 6773 bzw per Post unter HoT Telekom und Service GmbH, Postfach 28, 1121 Wien, möglich.