



## **HOT Telekom und Service GmbH**

### **Leistungsbeschreibung für mobiles Breitband-Internet (Tarifpaket HoT surf Unlimited)**

#### **1. ALLGEMEINES**

Das HoT Dienstangebot für mobiles Breitband-Internet beinhaltet Datendienste. Sprach- und SMS bzw. MMS Dienste sind nicht verfügbar.

Es gelten die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der HoT Telekom und Service GmbH („HoT“), wobei nachfolgende Ausnahmen zur Anwendung kommen:

- Die in mobilen Breitband-Internet Paketen inkludierten Daten sind ausschließlich österreichweit nutzbar. Daher gelten die Allgemeinen Bedingungen für Roamingleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EU/EWR) – Regelung der angemessenen Nutzung („Roamingbedingungen – EU“) nicht.
- Gemäß Punkt 4.1 der AGB hat der Kunde 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.
- Punkt 10. (Rufnummernanzeige), Punkt 11. und Punkt 14.8. (Mehrwertnummern) sowie Punkt 17. (Telefonbuch und Auskunftsdienste) der AGB finden keine Anwendung.
- Gemäß 7.3. der AGB kann der Kunde den Stand seines Guthabenkontos in Abhängigkeit von seiner Bonität manuell durch Einmalaufladung oder durch automatische Aufladung erhöhen. Für das mobile Breitband-Internet sind die Varianten der automatischen Aufladung Punkt 7.3. a), b) und c) der AGB nicht verfügbar. Wählt der Kunde die Option "Automatische Aufladung", erfolgt bei Ablauf des von ihm gebuchten Paketes eine automatische Abbuchung in Höhe

des Preises für das vom Kunden ausgewählte Paket für die folgende Paketperiode von dem von ihm angegebenen Bankkonto.

- Punkt 8.3. (Kostenlimit) der AGB ist nicht anwendbar.

Bei Datendiensten besteht der Leistungsumfang in der Herstellung einer Datenverbindung (TCP/IP) unter Einhaltung der marktüblichen Normen und Standards und unter Verwendung der Übertragungstechnologien LTE, UMTS und GSM, sofern ein entsprechender Tarif gewählt wurde bzw ein Endgerät verwendet wird, welches diesen Standards entspricht. Die angegebenen Down-/Uploadgeschwindigkeiten verstehen sich als maximal im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Down-/Uploadgeschwindigkeit hängt insbesondere von der Netzauslastung (zB Anzahl gleichzeitiger Nutzer in derselben Zelle) ab. Sie kann daher niedriger sein als die angegebene maximale Geschwindigkeit.

Informationen zu Netzwerkmanagement, Geschwindigkeits- oder Volumensbeschränkungen können Sie den Entgeltbestimmungen für mobiles Breitband-Internet (Tarifpaket HoT surf Unlimited) (Punkt 3.) entnehmen (abrufbar unter [www.hot.at](http://www.hot.at)).

Die Mobilfunkabdeckung in Österreich entspricht den marktüblichen Standards. Im Leistungsgebiet wird HoT die marktübliche Versorgung (über das Netz der Hutchison Drei Austria GmbH) sicherstellen. HoT weist ausdrücklich darauf hin, dass mobile Services auf der Nutzung von Funkwellen beruhen. Eine Netzabdeckungsangabe ist eine Vorhersage über deren Ausbreitung. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von HoT (und der Hutchison Drei Austria GmbH) liegen (wie: Wettereinflüsse, geographische oder bauliche Gegebenheiten, etc).

Eine Erweiterung dieses Angebots durch HoT ist möglich; in diesem Fall werden mit den Kunden Zusatzvereinbarungen abgeschlossen, die soweit Abweichungen vorliegen, diesen AGB vorgehen.

Ein gewerblicher Wiederverkauf von HoT Diensten ist nicht zulässig und untersagt.

## **2. KOMMUNIKATIONSDIENSTQUALITÄT**

Die Qualität der Dienste wird in ortsüblichem Maß geschuldet.

Aufgrund von unvorhersehbaren und außergewöhnlichen Umständen (z.B. höhere Gewalt) sowie durch notwendige und zweckdienliche technische Maßnahmen (z.B. Wartung, Arbeiten zur Verbesserung des Netzes oder durch Umsetzung behördlicher Auflagen) kann es zu Störungen und Unterbrechungen der Dienstqualität kommen. Jedenfalls werden wir uns bemühen, solche Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung in angemessener Frist zu beheben.

Vorübergehende, technisch bedingte Ausfälle des Netzes oder Verzögerungen beim Verbindungsaufbau sowie Verzögerungsschwankungen und Paketverluste können nicht gänzlich ausgeschlossen werden. HoT wird solche Unterbrechung oder sonstige technische Störung ohne schuldhafte Verzögerung beheben. Mindestniveaus gemäß § 132 Abs 2 Z 2 lit a TKG bzw Anhang VIII RL (EU) 2018/1972 werden nicht angeboten.

Hat die Regulierungsbehörde auf Grundlage von § 46 TKG Parameter für die Dienstqualität festgelegt, so werden wir die Dienste in der vorgegebenen Qualität erbringen.

Es wird regelmäßig eine teilautomatisierte Überprüfung und Messung der angebotenen Dienste durchgeführt, um Kapazitätsauslastungen oder Überlastungen von Netzverbindungen zu vermeiden. Dieses Verfahren hat jedoch keine Auswirkung auf die aktuelle Verfügbarkeit und Dienstqualität.

Der Betreiber des von HoT verwendeten Mobilfunknetzes, die Hutchison Drei Austria GmbH, sowie HOT unterhalten permanente organisatorische und technische Einrichtungen (Zutrittskontrollen, Firewalls, etc), um Sicherheitsvorfälle, Sicherheitsbedrohungen und Sicherheitslücken des Netzes und der Dienste zu verhindern bzw. darauf reagieren zu können. Diese Einrichtungen unterliegen einem ständigen technischen Wandel und werden zur Wahrung des jeweiligen Standes der Technik regelmäßig sowie im Bedarfsfall überprüft und angepasst.

Weitere Informationen zur Dienstqualität können Sie den Entgeltbestimmungen für mobiles Breitband-Internet (Tarifpaket HoT surf Unlimited) (Punkt 1.2) entnehmen (abrufbar unter [www.hot.at](http://www.hot.at)).

### **3. NOTRUFNUMMER**

Verbindungen zu Notrufdiensten (im Sinne des § 18 KEM-Verordnung), einschließlich der europäischen Notrufnummer 112, sind kostenlos. Notrufe können daher auch ohne ausreichendes Guthaben abgesetzt werden. Setzen Sie einen Notruf ab, so können die Notruforganisationen feststellen, von welchem Standort aus Sie den Notruf abgesetzt haben. Bitte beachten Sie: Notruf-Organisationen dürfen von Gesetz wegen die Rufnummern-Unterdrückung aufheben (z.B. Polizei, Feuerwehr, Rettung).