HOT Telekom und Service GmbH

Leistungsbeschreibung für die Tarifpakete
HoT smart mini und HoT smart Control Jahrespaket

1. ALLGEMEINES

Das HoT Diensteangebot beinhaltet aktive und passive Sprachtelefonie, Datendienste und den Versand und Empfang von SMS und MMS. Für jeden Mobilfunkteilnehmer ist auch eine mobile Voicemailbox vorgesehen. Unter aktiver Sprachtelefonie ist die Herstellung von ausgehenden Telefonverbindungen zu anderen Anschlüssen in dem von HoT verwendeten Telekommunikationsnetzwerk (der T-Mobile Austria GmbH) oder die Übergabe von Verbindungen an andere Telekommunikationsnetzwerke unter Einhaltung der dafür gültigen behördlichen Vorschriften zu verstehen. Unter passiver Sprachtelefonie ist die Herstellung von eingehenden Telefonverbindungen anderer Anschlüsse aus dem von HoT verwendeten Telekommunikationsnetz (der T-Mobile Austria GmbH) oder die Übernahme von Telefonverbindungen aus anderen Netzen und deren Zustellung, sofern diese unter Einhaltung der dafür gültigen behördlichen Vorschriften an das von HoT verwendete Telekommunikationsnetzwerk (der T-Mobile Austria GmbH) übergeben wurden, zu verstehen. 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 Endgerät verwendet wird, welches diesen Standards entspricht.

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

- Die in dem jeweiligen Tarifpaket inkludierten Einheiten sind ausschließlich österreichweit nutzbar und das jeweilige Tarifpaket ist nicht roamingfähig (dh. im Ausland können keine Anrufe getätigt oder empfangen, SMS/MMS gesendet oder empfangen oder Datenverbindungen getätigt werden). 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 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 oder in der App „Mein HoT" zu registrieren.

- Gemäß Punkt 7.3. der AGB kann der Kunde beim Tarifpaket HoT smart mini den Stand seines Guthabenkontos manuell durch Einmalaufladung oder durch automatische Aufladung erhöhen. Wählt der Kunde die Option "Automatische Aufladung" erfolgt die automatische Aufladung nicht gemäß Punkt 7.3 a), b) und c) der AGB, sondern wie folgt: Die automatische Aufladung erfolgt um den Betrag von EUR 1,90, wenn das Guthaben unter den Betrag von EUR 1,50 fällt.

- Gemäß Punkt 7.3. der AGB kann der Kunde beim Tarifpaket HoT smart Control Jahrespaket den Stand seines Guthabenkontos manuell durch Einmalaufladung oder durch automatische Aufladung erhöhen. Wählt der Kunde die Option "Automatische Aufladung", erfolgt die automatische Aufladung nicht gemäß Punkt 7.3 a), b) und c) der AGB, sondern wie folgt: Bei Ablauf des vom Kunden gebuchten Tarifpakets HoT smart Control Jahrespaket oder Zusatzpakets erfolgt eine automatische Abbuchung in Höhe des Preises für das vom Kunden ausgewählte Tarifpaket HoT smart Control Jahrespaket oder Zusatzpaket für die folgende Paketperiode von dem von ihm angegebenen Bankkonto.

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 die Tarifpakete HoT smart mini und HoT smart Control Jahrespaket (Punkt 3.) entnehmen (abrufbar unter www.hot.at).

Die Mobilfunkabdeckung in Österreich entspricht den marktüblichen Standards. Im Leistungsgebiet wird HoT die marktübliche Versorgung (über das Netz der T-Mobile 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 T-Mobile 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 (zB SIM-Karten bzw eSIM Aktivierungscodes) oder die Verwendung der HoT SIM-Karte bzw eSIM in Vermittlungseinrichtungen (wie z.B. least-cost-router, SIM-Boxen, etc.) 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 Dienstequalität kommen. Jedenfalls werden wir uns bemühen, solche Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhafte 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 Dienstequalität 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 Dienstequalität.

Der Betreiber des von HoT verwendeten Mobilfunknetzes, aktuell die T-Mobile Austria GmbH, sowie HoT unterhalten permanente organisatorische und technische Einrichtungen (Zutrittskontrollen, Firewalls, etc), um Sicherheitsvorfälle, Sicherheitsbedrohungen und Sicherheitslücken des Netzes bzw 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 Dienstequalität können Sie den Entgeltbestimmungen für die Tarifpakete HoT smart mini und HoT smart Control Jahrespaket (Punkt 1.2) entnehmen (abrufbar unter 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).

4. UNTERDRÜCKUNG DER ANZEIGE DER RUFNUMMER (§139 TKG)

Durch Aktivierung der entsprechenden Funktion auf seinem Endgerät kann der Kunde die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Teilnehmers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf selbständig und entgeltfrei unterdrücken. Die gilt bei allen Telefoniediensten mit Ausnahme von Werbeanrufen gemäß § 174 Abs 2 TKG. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben.

Die HoT SIM-Karten bzw eSIMs sind grundsätzlich so eingestellt, dass die Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Teilnehmer angezeigt wird. Diese Anzeige kann durch Einstellungen auf dem Endgerät unterdrückt werden – vorübergehend oder auf Dauer; Details dazu finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Endgerätes.

5. MEHRWERTDIENSTE & MOBILE PAYMENT

Unter Mehrwertdiensten werden Leistungen wie zum Beispiel digitale Inhalte verstanden, die über Sprachtelefonie bzw. SMS oder MMS unter Verwendung von Sonderrufnummern erbracht sowie abgerechnet werden sowie über die reine Kommunikationsleistung hinausgehen, das sind zum Beispiel Tele Votings, Erotik Chats, Telefonauskünfte (Eine genaue Definition enthält § 3 Z 16 der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009). HoT ermöglicht seinen Kunden auch (im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften) die Bezahlung von digitalen Inhalten Dritter über die Mobilfunkrechnung, wie zum Beispiel Klingeltöne, Wallpapers, Apps.

Alle über HoT Dienste abrufbare Inhalte sind Angebote Dritter, außer sie sind ausdrücklich als unsere Inhalte gekennzeichnet. Alle Verträge oder rechtsgeschäftliche Kontakte, die HoT Kunden über HoT Dienste mit Dritten abschließen oder herstellen, bestehen nur zwischen HoT Kunden und Dritten. HoT übernimmt daher keine Haftung für Produkte, Leistungen, etc. oder für Schäden aus den Vertragsverhältnissen mit Dritten. Insbesondere übernimmt HoT keine Haftung für Datenverlust, Schäden an Hard- und Software, schädigende Software (z.B.: Viren, Trojaner) sowie für inhaltliche und rechtliche Mängel.

Mehrwertdienste sowie die Bezahlmöglichkeit über Mobile Payment sind voreingestellt gesperrt. Der Kunde hat die Möglichkeit über die Service-HoTline

Mehrwertdienste sowie die Bezahlmöglichkeit über Mobile Payment entsperren zu lassen. Nähere Informationen dazu finden Sie auf www.HoT.at. Veranlasst der Kunde die Aufhebung der Sperre, so haftet er für die von ihm zu vertretenden Entgeltforderungen aus den erbrachten Mehrwertleistungen.

6. MOBILE RUFNUMMERNMITNAHME

6.1 Rufnummernmitnahmen bei einem Wechsel zu HoT

Der Kunde kann die ursprüngliche Rufnummer weiter verwenden, wenn er von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu HoT wechselt. Während der Dauer des technischen Portiervorgangs ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig (höchstens für einen Arbeitstag) nicht verwendbar. Bei der Portierung überträgt HoT die Hauptrufnummer und die Sprachboxnummer.

6.2 Rufnummernmitnahme der HoT Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber

Bei einem Wechsel zu einem anderen Mobilfunkbetreiber kann der Kunde seine HoT Hauptrufnummer bzw Sprachboxrufnummer weiterverwenden. Der Vertrag zwischen dem Kunden und HoT endet automatisch mit erfolgreichem Abschluss der Nummernübertragung, es sei denn, der Kunde verlangt ausdrücklich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses.

Auf Anfrage des Kunden erstattet HoT dem Kunden das zum Zeitpunkt des Abschlusses der Nummernübertragung vorhandene Restguthaben.

Wenn der Kunde eine portierte Nummer anruft, kann HoT den Kunden auf ausdrücklichen Wunsch über die Portierung durch eine automatische Ansage vor dem Gesprächsaufbau informieren. Entscheidet sich der Kunde gegen die automatische Ansage übernimmt HoT keine Haftung für Mehrkosten, die dem Kunden durch Anrufe zu portierten Rufnummern entstehen.