

HELP mobile

Allgemeine Geschäftsbedingungen HELP mobile

gültig für Verbraucher laut § 1 des KSchG (Privatkunden)
& Unternehmer laut § 1 des KSchG (Geschäftskunden)

Gültig ab 28.08.2017

INHALTSVERZEICHNIS

1	Kurz & Bündig.....	3
2	Kontaktdaten.....	4
3	Ihr Vertrag	4
3.1	Vertragsabschluss	4
3.2	Rücktrittsrecht.....	5
4	Die Leistung.....	5
4.1	Notrufdienste	5
4.2	Dienstequalität.....	5
4.3	Wartungsarbeiten	5
4.4	Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können	6
5	Zahlungsmöglichkeiten	6
6	Vertragslaufzeit & Kündigungsfrist.....	6
6.1	Außerordentliche Kündigungsgründe	7
7	Ihre Rechnung.....	7
7.1	Verrechnungsfehler	7
7.2	Zahlungsverzug	8
8	Streitbeilegungsverfahren	8
9	Rufnummermanzeige & Rufnummernunterdrückung.....	8
10	Telefonbuch.....	9
11	Sicherheitsmaßnahmen.....	9
12	Datenschutz.....	9
13	Änderungen der AGB.....	9
14	Der HELP mobile GIS befreit Tarif.....	10

1 KURZ & BÜNDIG

Das sind die Allgemeine Geschäftsbedingungen der von MASS Response Service GmbH mit Sitz im DC Tower 1, 38. Stock, Donau-City-Straße 7, 1220 Wien. Die MASS Response Service GmbH fungiert als Kommunikationsdienstbetreiber für HELP mobile Produkte. Diese AGB gelten beim Kauf von HELP mobile Produkten und Dienstleistungen.

Hier finden Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Informationen aus den AGB:

- Österreichische Notrufnummern sowie der europäische Notruf 112 sind kostenlos erreichbar.
- Nach positiver Bonitätsprüfung haben Sie vier Möglichkeiten Ihre Rechnung zu begleichen:
 - Online Überweisung per EPS
 - SEPA Lastschrift
 - Selbstüberweisung
 - Kreditkarte
- Grundsätzlich haben Sie bei HELP mobile keine Mindestvertragslaufzeit.
- Ihre Kündigung wird mit dem Ende Ihrer aktuellen Abrechnungsperiode wirksam.
- Sie bekommen von uns monatlich eine Rechnung ausgestellt.
- Sie können Ihre Rufnummer unterdrücken.
- Sie können sich ins Telefonbuch eintragen lassen.
- Wir arbeiten nach höchsten, zertifizierten Qualitätsstandards.

2 KONTAKTDATEN

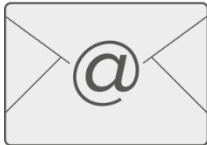
Bei Fragen und Problemen helfen wir Ihnen natürlich gerne. So können Sie uns erreichen:



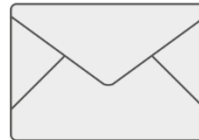
Anruf
0670 670 7000



WhatsApp
0670 670 7000



E-Mail
office@helpm.at



Post
HELP mobile
DC Tower 1
Donau-City-Straße 7
1220 Wien

3 IHR VERTRAG

3.1 Vertragsabschluss

Sie schließen bei uns einen Vertrag ab, indem Sie schriftlich, telefonisch oder online eine Bestellung tätigen und damit an uns ein Angebot legen. Sobald Sie von uns eine Vertragsbestätigung per E-Mail erhalten haben, gilt Ihr Vertrag als abgeschlossen. Erhalten Sie eine SIM Karte im Zuge einer Werbeaktion, so gelten die AGB ab Verwendung der SIM Karte (Telefonieren, SMS schreiben, Datenverbrauch) als angenommen.

Bitte beachten Sie, dass wir zum Beispiel unter folgenden Bedingungen einen Vertrag mit Ihnen ablehnen können:

- Sie haben keine positive Bonität.
- Sie haben offene Rechnungen bei uns.
- Wir haben Zweifel an Ihrer Identität.
- Sie sind noch nicht 18 Jahre alt oder dürfen keine rechtskräftigen Geschäfte abschließen.
- Sie haben unrichtige oder unvollständige Angaben bei Ihrer Bestellung gemacht.

Um Ihnen eine faire Abrechnung gewährleisten zu können, beginnt die Verrechnung erst, sobald Sie Ihre SIM Karte in Ihr Handy einlegen, es einschalten und sich die SIM Karte ins Netz einbucht.

Bitte beachten Sie, dass die Verrechnung in folgenden Fällen automatisch beginnt:

- spätestens 6 Monate nach Versand der Vertragsbestätigung
- wenn der Tarif nicht mehr verkauft wird

Ihr Vertrag und alles, was mit Ihrem Vertrag im Zusammenhang steht, unterliegt dem österreichischen Recht und es gilt der Gerichtstand Wien als vereinbart.

3.2 Rücktrittsrecht

Wenn Sie Ihren Vertrag schriftlich, telefonisch oder online (also nicht in einer Filiale) abschließen, haben Sie 14 Tage Zeit, von Ihrem Vertrag zurückzutreten. Diese Frist beginnt ab dem Erhalt Ihrer Ware (z.B.: SIM Karte, ...) zu laufen.

Bei einem Rücktritt sind Sie verpflichtet, die Ware, die Sie von uns erhalten haben, innerhalb von 14 Tagen an uns zurückzusenden. Die Kosten für diese Rücksendung tragen Sie selbst.

4 DIE LEISTUNG

Die Leistungen, die Sie von HELP mobile bekommen, werden durch den jeweiligen Vertrag, die damit verbundenen Tarife, die Entgeltbestimmung und die Leistungsbeschreibung sowie durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

4.1 Notrufdienste

Alle österreichischen Notrufnummern sowie der europäische Notruf 112 sind kostenlos für Sie erreichbar.

Wir setzen Sie in Kenntnis, dass bei einem Notruf Ihre Standortdaten und Ihre Rufnummer an den jeweiligen Notrufträger weitergeleitet werden können.

4.2 Dienstqualität

Qualität steht bei uns an erster Stelle. Deswegen achten wir darauf, dass unsere Sprach- & Datendienstqualität immer sorgfältig überprüft wird. Dabei werden regelmäßig der Datenverkehr, die Auslastung des Netzes, die Gesprächsabbruchrate, die Rate der erfolgreich aufgebauten Verbindungen und die Datendurchsatzrate gemessen. Diese Messungen haben keine Auswirkungen auf die Dienstqualität.

Bitte beachten Sie, dass die Dienstqualität von Ihrem Endgerät, dem Netz-Typ (z.B.: LTE, UMTS, GSM), der Netzlast sowie von lokalen Funkfeld-Bedingungen abhängt. Bestimmte Qualitätsparameter können wir Ihnen nicht zusichern. Trotzdem sind wir bemüht, Ihnen die beste Erreichbarkeit und Empfangsqualität zur Verfügung zu stellen. Falls Sie genaue Fragen zum Thema Dienstqualität haben, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung. Wie Sie mit uns Kontakt aufnehmen können, finden Sie im Punkt 2 Kontaktdaten auf Seite 4.

4.3 Wartungsarbeiten

Um Ihnen Ihr Telefonerlebnis immer in bester Qualität gewährleisten zu können, kann es hin und wieder vorkommen, dass wir Wartungsarbeiten durchführen müssen. Wir versichern Ihnen jedoch, dass wir bemüht sind, jeglichen Störungen vorzubeugen und sie so minimal wie möglich zu halten. Sollten Sie einmal Probleme mit unserer Dienstleistung haben, bitten wir Sie, diese unserem Kundenservice unter 0670 670 7000 zu melden.

Sollte es doch einmal dazu kommen, dass wir unsere vertraglich vereinbarte Leistung für länger als 24 Stunden durchgehend nicht erbringen, so bekommen Sie von uns Ihr Grundentgelt anteilmäßig für die Dauer der Dienste-Unterbrechung zurückerstattet, indem wir den Betrag auf einer Ihrer nächsten Rechnungen gutschreiben.

4.4 Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können

In der Regel erfolgt die Aktivierung Ihrer SIM Karte, nachdem Sie die SIM Karte in Ihr Gerät eingelegt und dieses eingeschaltet haben, die SIM Karte sich ins Netz eingebucht hat und Sie den Aktivierungsprozess abgeschlossen haben.

5 ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN

Bei positiver Bonitätsprüfung haben Sie vier Möglichkeiten, um Ihre Rechnung zu begleichen:

1. Online Überweisung per EPS
2. SEPA Lastschrift
3. Zahlschein oder Online-Überweisung
4. Kreditkarte

Sie können sich bei der Anmeldung die Zahlungsmöglichkeit aussuchen, welche Ihnen am liebsten ist. Selbstverständlich können Sie Ihre ausgewählte Zahlungsmöglichkeit in Ihrem Profil auf www.helpm.at ändern oder mit uns hierfür Kontakt aufnehmen. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf Seite 4 unter Punkt 2 Kontaktdaten.

6 VERTRAGSLAUFZEIT & KÜNDIGUNGSFRIST

Im Allgemeinen gibt es bei HELP mobile keine Mindestvertragslaufzeit und unsere Verträge werden unbefristet abgeschlossen. Eine Kündigung Ihres Vertrages oder von Teilen Ihres Vertrages (z.B.: einzelne Nummern oder SIM Karte) ist jederzeit beidseitig möglich und wird immer zum Monatsletzten, also mit Ende der aktuellen Abrechnungsperiode, wirksam. Kündigen Sie im ersten Monat, nachdem die Verrechnung begonnen hat, müssen wir Ihnen einmalig 4 € für Ihre SIM Karte verrechnen.

Sollten Sie mit uns eine Mindestvertragsdauer oder eine Kündigungsfrist vereinbart haben, so finden Sie diese in Ihrem Vertrag.

Sie haben bei uns folgende Möglichkeiten zu kündigen:



Telefon



Internet



E-Mail



Post



Fax

Bitte beachten Sie, dass wir Kündigungen nur werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 Uhr und 16:00 Uhr bearbeiten können. Kündigungen per Telefonanruf können wir nur unter der Bekanntgabe Ihres Kundenkennworts durchführen.

Wenn Sie per E-Mail kündigen möchten, schicken Sie uns Ihr unterschriebenes und eingescanntes Kündigungsförmular im Anhang mit.

6.1 Außerordentliche Kündigungsgründe

Um ein gutes und faires Miteinander gewährleisten zu können, müssen auch wir ein paar Regeln aufstellen. Bei Verstoß gegen die untenstehenden Punkte dürfen wir Ihren Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen:

- Bei Betrieb der SIM Karte in Gateways oder anderen nicht vertragskonformen Nutzungsarten.
- Sie begleichen Ihre Rechnung 3 Monate lang nicht.
- Wenn Sie die von uns zur Verfügung gestellte Leistung für rechtswidrige Handlungen, wie zum Beispiel Spammen, Hacken, Stalken etc. missbrauchen.
- Bei der Verwendung von netzstörenden oder nicht zugelassenen Geräten.
- Wenn Sie uns eine entgeltliche oder geschäftliche Nutzung unserer Leistung durch andere Personen nicht vorab mitteilen und diese nicht von uns genehmigt wurde.
- Bei Missachtung der ortsfesten Nutzung von Festnetzersatzprodukten (bestimmten Sende- & Empfangseinrichtungen) sowie einem nicht genehmigten Standortwechsel einer solchen Einrichtung.
- Missbrauch von der von uns zur Verfügung gestellten Leistung. Dies gilt auch, wenn Sie den Missbrauch durch andere Personen dulden.

7 IHRE RECHNUNG

Bei Verträgen mit wiederkehrenden Entgelten bekommen Sie von uns jeden Monat eine Rechnung ausgestellt, auf der wir Ihnen Ihr Grundentgelt, etwaig angefallene Zusatzkosten (Überschreitung der Freiminuten, Zusatzpakete, Roaming,...) sowie die jeweils geltende Umsatzsteuer verrechnen. Bitte beachten Sie, dass wir uns vorbehalten einen Rechnungsbetrag unter 5,00 € inkl. USt. erst zusammen mit Ihrer nächsten Rechnung zu verrechnen.

Beim Vertragsabschluss können Sie zwischen einer Papier- oder Onlinerechnung wählen.

Bitte bedenken Sie, dass Sie durch die Wahl der Onlinerechnung einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz leisten und uns helfen, auch der nächsten Generation eine schöne Zukunft zu ermöglichen.

7.1 Verrechnungsfehler

Wir achten sehr darauf, die Verrechnung genau und fehlerfrei durchzuführen. Da hinter HELP mobile jedoch Menschen stehen, kann uns auch einmal ein Fehler passieren. Wir bitten Sie daher, Ihre Rechnung zu überprüfen und sich bei Unklarheiten sofort bei uns zu melden. Bitte teilen Sie uns innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt Ihrer Rechnung eventuell aufgetretene Unklarheiten mit, damit wir Ihre Rechnung auf unserer Seite überprüfen können. Nach Abschluss der Rechnungsüberprüfung werden Sie von uns selbstverständlich verständigt und ein eventuell zu viel bezahlter Betrag wird Ihnen sofort rückerstattet. Bitte beachten Sie, dass ein Einspruch gegen Ihre Rechnung keine aufschiebende Wirkung auf die Fälligkeit Ihrer Rechnung hat.

Wir sind verpflichtet, Ihre Rechnungsdaten nach 3 Monaten zu löschen. Erheben Sie daher nicht innerhalb der oben genannten 3 Monate Einspruch gegen Ihre Rechnung, so gilt sie für uns als anerkannt. Sie haben natürlich die Möglichkeit, Ihre Rechnung gerichtlich anzufechten.

Wird auf Ihrer Rechnung ein Fehler festgestellt, der zu Ihrem Nachteil ist, und kann der richtige Rechnungsbetrag nicht mehr ermittelt werden, so wird Ihnen für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht Ihrem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit wir diesen nachweisen können.

7.2 Zahlungsverzug

Wir bitten Sie, Ihre Rechnungen immer fristgerecht zu begleichen bzw. dafür zu sorgen, dass eine Abbuchung des Betrages von Ihrem Konto möglich ist. Bitte melden Sie sich im Problemfall selbstständig bei uns, um mögliche Probleme und zusätzliche Kosten zu vermeiden.

Verpassen Sie es einmal, Ihre Telefonrechnung zu begleichen, werden Sie von uns unverzüglich kontaktiert. Erfolgt die Zahlung nach Ausstellung der Mahnung an die uns zuletzt bekannte Adresse nicht innerhalb von 14 Tagen, wird Ihr Anschluss vorübergehend stillgelegt.

Bitte beachten Sie auch, dass wir es uns vorbehalten, für einen etwaigen Zahlungsverzug gesetzlich anwendbare Verzugszinsen, Mahnspesen in der Höhe von 5 € pro Mahnung sowie Rückleitungskosten in angemessener Höhe (bis zu 25 €) zu verrechnen. Etwaige Anwaltskosten werden Ihnen nach dem Rechtsanwaltsstarifgesetz in Rechnung gestellt.

Um mögliche Unannehmlichkeiten für Sie zu vermeiden, halten Sie Ihre Daten (Anschrift, E-Mail-Adresse, etc.) bitte immer aktuell und tragen Sie deren Änderungen sofort in Ihrem Profil auf unserer Website unter www.helpm.at ein.

8 STREITBEILEGUNGSVERFAHREN

Sie haben die Möglichkeit bei der Regulierungsbehörde (kurz RTR), innerhalb von 12 Monaten nachdem Sie bei uns Beschwerde gegen Ihre Rechnung eingehoben haben, ein Schlichtungsverfahren zu beantragen. Dadurch kann die Fälligkeit der Rechnung bis zum sogenannten Streitbeilegungsverfahren aufgeschoben werden. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir bei einem solchen Verfahren den Durchschnittsbetrag der drei letzten Monatsrechnungen trotzdem fällig stellen dürfen.

Für Beschwerden im Zusammenhang mit Roaming, kann ebenfalls ein Streitbeilegungsverfahren bei der RTR eingeleitet werden.

Wenn Sie sich genauer über das Streitbeilegungsverfahren informieren möchten, können Sie das unter <https://www.rtr.at/de/rtr/Schlichtungen> tun.

9 RUFNUMMERNANZEIGE & RUFNUMMERNUNTERDRÜCKUNG

Sie haben immer die Möglichkeit, Ihre Rufnummer für ausgehende Anrufe zu unterdrücken. Davon ausgenommen sind Notrufe, da hierbei die Unterdrückung der Rufnummer nicht erlaubt ist.

10 TELEFONBUCH

Wenn Sie möchten, tragen wir Sie gerne kostenlos mit folgenden Daten in das öffentliche Telefonbuch ein:

- Familienname und Vorname
- Telefonnummer
- Akademischer Grad
- Adresse
- Berufsbezeichnung

Natürlich können Sie Ihren Eintrag jederzeit korrigieren oder löschen lassen. Auch ein nachträglicher Eintrag ist jederzeit möglich. All das können Sie in Ihrem persönlichen Profil unter www.helpm.at einstellen.

11 SICHERHEITSMÄßNAHMEN

Um Ihre Daten und unser Netz vor Bedrohungen, Angriffen sowie Sicherheits- und Integritätsverletzungen zu schützen, legen wir bei HELP mobile großen Wert auf ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem. Wir arbeiten freiwillig nach höchsten Sicherheitsstandards und können so auf mögliche Schwachstellen schnell reagieren.

12 DATENSCHUTZ

All Ihre Daten sind bei uns in sicheren Händen. Wir versprechen, Ihre Daten grundsätzlich nicht an Dritte weiterzugeben und uns an die gesetzlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich der Speicherung von Daten zu halten. Mit Abschluss des Kaufprozesses akzeptieren Sie diese AGB und stimmen zu, dass Sie für Marketingzwecke von der MASS Response Service GmbH sowie von der help mobile GmbH kontaktiert werden und im Zuge dessen Ihre Daten an die help mobile GmbH weitergegeben werden dürfen.

Bitte beachten Sie, dass wir verpflichtet sind, Ihre Daten bei einem richterlichen Auftrag weiterzugeben.

Alle Daten, die Sie uns im Laufe unseres Vertragsverhältnisses bekannt geben, werden von uns zur Erbringung und Verrechnung der Leistungen, die in Ihrem Vertrag geregelt sind, verwendet. Weiters verwenden wir Ihre Daten bei Vertragsabschluss zur Vertragsabwicklung, zur Erstellung eines Teilnehmerverzeichnisses und für Auskünfte an Notrufträger.

Ihre persönlichen Daten, die Sie bei der Anmeldung bekannt geben, werden nach der Kündigung Ihres Vertrages gelöscht.

Inhaltsdaten werden von uns nur gespeichert, wenn aus technischen Gründen eine Speicherung notwendig, oder wenn Sie von uns eine Leistung beziehen, für deren Erbringung oder Abrechnung eine Speicherung der Daten notwendig ist. Sobald eine Speicherung jedoch nicht mehr notwendig ist, werden diese Daten gelöscht.

13 ÄNDERUNGEN DER AGB

Wir informieren Sie über Änderungen der AGB, einen Monat bevor diese wirksam werden. Sollten diese nicht ausschließlich begünstigend für Sie sein, können Sie bis zum Wirksamwerden der Änderungen Ihren Vertrag außerordentlich und kostenlos kündigen. Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen erhalten Sie von uns in schriftlicher Form. Weiters werden Sie auf diesem Schreiben über das Datum, an dem die Änderungen in Kraft treten, informiert.

14 DER HELP MOBILE GIS BEFREIT TARIF

Grundsätzlich haben Sie nur dann Anspruch auf den Fernsprechentgeltzuschuss, sofern Sie einen gültigen GIS Bescheid vorweisen können, welcher auf HELP mobile ausgestellt ist. Wer dafür anspruchsberechtigt ist und wie Sie diesen erhalten, erfahren Sie unter <https://www.gis.at/befreien/>. Bitte beachten Sie, dass der Anspruch auf den Fernmentgeltzuschuss bei Ablauf des GIS Bescheides oder durch Aberkennung dessen verfällt.