



# **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison Drei Austria GmbH für die Wertkarte Hörbi**

## 1. Begriffe

Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt:

**Hörbi:** Hörbi ist eine Marke der Hutchison Drei Austria GmbH.

**Betreiber:** Betreiber ist die Hutchison Drei Austria GmbH, die ein Mobilfunknetz betreibt. Das gegenständliche Vertragsverhältnis samt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen kommt ausschließlich zwischen ihr und dem Kunden zustande.

**Kunde:** Eine natürliche Person, die mit dem Betreiber einen Vertrag über die Nutzung von Services abgeschlossen hat.

**Service(s):** Die vom Betreiber zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, die vor allem über Mobilfunk genutzt werden können oder die der Betreiber auch über andere Technologien (z. B. Internet) zur Verfügung stellt. Über manche Services des Betreibers kann der Kunde Zugang zu anderen Netzen und zu Dienstleistungen von Dritten erhalten. Auf Dienstleistungen Dritter sowie auf den Abschluss von Verträgen mit Dritten sind ausschließlich deren Bedingungen anwendbar.

**KSchG:** Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 in der gültigen Fassung.

**TKG:** Telekommunikationsgesetz, BGBl. 190/2021 in der gültigen Fassung.

**SIM-Karte:** Eine im Eigentum des Betreibers stehende Chipkarte, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch den Betreiber ermöglicht.

**eSim Profil:** Eine in der ausschließlichen Verfügungsgewalt des Betreibers stehende Kombination von Daten und Softwareanwendungen, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch den Betreiber ermöglicht.

## 2. Geltungsbereich

2.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") des Betreibers gelten für alle vom Betreiber abgeschlossenen Vertragsverhältnisse betreffend die Wertkarte Hörbi.

2.2. Zum Vertragsinhalt gehören die vorliegenden AGB sowie die aktuell geltenden Entgeltbestimmungen ("EB") / Leistungsbeschreibungen. Einzelheiten über die zur Gewährleistung der Gleichwertigkeit für Menschen mit Behinderungen getroffenen Maßnahmen und über die speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmten Produkte und Dienste sind (samt Einzelheiten, wie aktualisierte Informationen eingeholt werden können) der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen, können aber auch beim Betreiber angefragt werden.

2.3. AGB samt EB und Leistungsbeschreibungen werden dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt und sind im Internet auf [www.hoerbi.at/agb](http://www.hoerbi.at/agb) abrufbar.

### 3. Vertragsverhältnis

#### Allgemeine Bestimmungen

- 3.1. Kunden des Betreibers können natürliche Personen sein.
- 3.2. Der Vertrag zwischen dem Betreiber und dem Kunden kommt über eine Bestellung des Kunden und Annahme durch den Betreiber (Bereitstellung des eSim-Profiles oder Zustellung der SIM-Karte) im Rahmen eines Fernabsatzgeschäftes zustande und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen (siehe Punkt 7.1.).
- 3.3. Die SIM-Karte muss vom Kunden selbstständig innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt der Bestellbestätigung im Serviceportal unter Mein Hörbi [www.hörbi.at/meinhörbi](http://www.hörbi.at/meinhörbi) oder der Hörbi-App aktiviert werden. Die erste Zahlung erfolgt gleichzeitig mit der erfolgreichen Aktivierung der SIM-Karte/eSIM. Nach der erfolgreichen Aktivierung können die Dienste sofort in Anspruch genommen werden.
- 3.4. Der Kunde verpflichtet sich, die Services nur gemäß den vereinbarten Leistungsbeschreibungen (einschließlich im Tarif vereinbarter Fair Use Policy) und unter Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zu nutzen.
- 3.5. Insbesondere wird der Kunde die Services vom Betreiber nicht zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzen und nicht mit mobilen Gateways oder ähnlichen Einrichtungen nutzen, wenn der Betreiber nicht ausdrücklich zustimmt.

#### Erwerb der SIM-Karte online über [www.hörbi.at/agb](http://www.hörbi.at/agb)

- 3.6. Bezieht der Kunde die SIM-Karte/eSIM über [www.hörbi.at](http://www.hörbi.at), gibt er mit seiner Bestellung ein Angebot zum Abschluss des Wertkartenvertrages mit dem Betreiber ("Angebot") ab.
- 3.7. Das Angebot des Kunden nimmt der Betreiber durch Zustellung der Hörbi-SIM-Karte an den Kunden via Versand oder Bereitstellung des eSIM Profils per E-Mail an ("Annahme").
- 3.8. Kunden, die Verbraucher im Sinn von § 1 KSchG sind, können bis 14 Tage nach Vertragsabschluss zurücktreten.
- 3.9. Der Rücktritt kann formfrei erklärt werden (Absendung innerhalb der Frist genügt). Wir empfehlen, die Rücktrittserklärung per E-Mail an [service@hörbi.at](mailto:service@hörbi.at) zu übermitteln.

## 4. Registrierung des Kunden

4.1. Die gesetzlich verpflichtende Registrierung erfolgt im Serviceportal (unter Mein Hörbi [www.hoerbi.at/meinhoeerbi](http://www.hoerbi.at/meinhoeerbi)) oder in der Hörbi-App vor der Aktivierung der SIM-Karte. Die Registrierung gilt für alle dem Konto zugehörigen SIM-Karten.

## 5. Diensteeinschränkung bzw. Sperre

Der Betreiber ist nach Registrierung des Kunden unter [www.hoerbi.at/agb](http://www.hoerbi.at/agb) berechtigt, das gesamte Dienstangebot oder einzelne Dienste zu sperren, wenn

- 5.1. der Kunde bei Vertragsabschluss bzw. Registrierung wesentliche unrichtige Angaben gemacht hat,
- 5.2. der objektiv begründete Verdacht besteht, dass der Kunde vom Betreiber erbrachte Kommunikationsdienste in betrugsmäßiger Absicht missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet,
- 5.3. der objektiv begründete Verdacht besteht, dass der Kunde vom Betreiber erbrachte Kommunikationsdienste zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzt,
- 5.4. der Kunde die vom Betreiber erbrachten Dienstleistungen zur Begehung von strafgesetzwidrigen oder rechtswidrigen Handlungen (zB Spaming, Hacken etc.) verwendet,
- 5.5. der Kunde trotz Aufforderung zur Unterlassung unter Setzung einer angemessenen Nachfrist weiterhin das Netz störende oder nicht zugelassene Endgeräte verwendet oder
- 5.6. der Kunde Dritten ohne vorherige Zustimmung des Betreibers entgeltlich oder kommerziell die ständige Inanspruchnahme von durch den Betreiber erbrachte Leistungen gestattet (zB ständige Benutzung eines Anschlusses).
- 5.7. Bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.
- 5.8. Der Betreiber gibt dem Kunden auf Verlangen Auskunft über den Grund der Sperre.
- 5.9. Bei Wegfall des Sperrgrundes hebt der Betreiber die Sperre auf. War die Sperre vom Kunden zu vertreten, trägt dieser die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung gemäß den auf [www.hoerbi.at/agb](http://www.hoerbi.at/agb) abrufbaren Entgeltbestimmungen, soweit notwendig und angemessen, und bleibt zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte während aufrechter Sperre verpflichtet. Der Betreiber wird den Kunden über die Sperre informieren.

5.10. Der Betreiber ist berechtigt als Voraussetzung für einen Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durchzuführen. Informationen zur diesbezüglichen Verfahrensweise beim Betreiber finden Kunden in der Datenschutzerklärung unter [www.hörbi.at/datenschutz](http://www.hörbi.at/datenschutz).

## 6. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

6.1. Vom Betreiber beabsichtigte Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen im Sinne des §132 iVm § 135 Abs 8 TKG werden durch Veröffentlichung in geeigneter Form (zB im Internet unter [www.hörbi.at/agb](http://www.hörbi.at/agb)) kundgemacht. Für Änderungen, die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, gilt dabei eine Kundmachungsfrist von drei Monaten. Der wesentliche Inhalt sowie der Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten auf einem dauerhaften Datenträger (oder auf eine andere per Verordnung vorgesehene geeignete Art und Weise) mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde auch darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens kostenlos zu kündigen. Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der Änderungen übermittelt. Rechtsgrundlage für Änderungen im Sinne dieses Absatzes (die nur mangels gegenteiliger Zusage, zB in Form einer garantierten Entgelthöhe, zulässig sind) ist §135 TKG.

## 7. Laufzeit, De- bzw. Reaktivierung und Beendigung des Wertkartenvertrages

7.1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann bis 5 Tage vor Erneuerung des monatlichen Tarifpakets schriftlich gekündigt werden. Für die schriftliche Kündigung genügt eine Mitteilung per E-Mail von der vom Kunden verifizierten E-Mail-Adresse.

### 7.2. Ungültiges Zahlungsmittel, fehlende Kontodeckung

Sollte das hinterlegte Zahlungsmittel nicht mehr gültig sein (z. B. abgelaufene Kreditkarte) oder (ausreichende) Kontodeckung fehlen, wird die zugehörige SIM-Karte/das zugehörige eSIM-Profil vorübergehend deaktiviert (in diesem Fall ist der Kunde auch nicht mehr passiv erreichbar).

### 7.3. Frist zur Reaktivierung

Der Kunde hat ab dem Zeitpunkt der vorübergehenden Deaktivierung eine Frist von 6 Monaten, um ein gültiges Zahlungsmittel zu hinterlegen bzw. für (ausreichende) Kontodeckung zu sorgen. Die SIM-Karte/ das eSIM Profil werden hierdurch reaktiviert und es wird automatisch das nächste Tarifpaket aktiviert.

### 7.4. Endgültige Abschaltung

Erfolgt innerhalb der 6 Monate Frist keine Reaktivierung, endet das Vertragsverhältnis automatisch und werden die zugehörigen SIM-Karten endgültig deaktiviert. Ein erneuter Zugriff ist danach nicht mehr möglich.

7.5. Beide Vertragsparteien haben das Recht, den Mobilfunkvertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung durch den Betreiber liegt insbesondere vor, wenn ein Fall der Punkte 5.1-5.7. vorliegt, der Kunde (sonstigen) wesentlichen Bestimmungen dieser AGB zuwiderhandelt oder wiederholt mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug gerät.

## 8. Zahlungsbedingungen

8.1. Der Betreiber verrechnet die Entgelte entsprechend der vereinbarten Entgeltbestimmungen, die auch im Internet auf [www.hörbi.at/agb](http://www.hörbi.at/agb) abrufbar sind und auf Anfrage zugeschickt werden. Die angegebenen Entgelte verstehen sich inklusive Umsatzsteuer. Der Kunde kann die vereinbarten Leistungen des Betreibers nutzen, solange das monatliche Tarifpaket bezahlt wird.

8.2. Wenn Dritte die dem Kunden vom Betreiber zur Verfügung gestellten Services aus in der Sphäre des Kunden gelegenen Gründen in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen.

8.3. Die Rechnungslegung erfolgt in monatlichen Intervallen, die nicht dem Kalendermonat entsprechen müssen. Der jeweilige Leistungszeitraum richtet sich nach dem Zeitpunkt der Zahlungsautorisierung und ist auf der Rechnung ersichtlich.

8.4. Der Kunde kann sein monatliches Tarifpaket nur wie folgt bezahlen:

- a) Abbuchung von der Kreditkarte
- b) Apple Pay
- c) Google Pay

8.5. Der Betreiber ist berechtigt, durch den Kunden verursachte Rücklastspesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens, sowie ein Bearbeitungsentgelt gemäß den auf [www.hörbi.at/agb](http://www.hörbi.at/agb) abrufbaren Entgeltbestimmungen, zu verrechnen; all dies gilt jedoch nur, sofern den Kunden daran ein Verschulden trifft und selbst dann nur in angemessener Höhe.

## 9. Kostenkontrolle und Sicherheitslimit des Kunden

Nach Registrierung unter [www.hörbi.at](http://www.hörbi.at) (siehe Punkt 4.) kann der Kunde den Stand seiner inkludierten Einheiten rund um die Uhr online in Mein Hörbi (unter [www.hörbi.at/meinhörbi](http://www.hörbi.at/meinhörbi)) oder in der Hörbi-App abfragen. Die Unrichtigkeit des dort aufscheinenden Standes der inkludierten Einheiten zu beweisen, obliegt dem Betreiber.

## **10. Zahlungsverzug und Inkasso**

- 10.1. Im Fall des Zahlungsverzuges schulden die Vertragsparteien Verzugszinsen in Höhe von 4 % pro Jahr.
- 10.2. Der Betreiber ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an Dritte, insbesondere an Rechtsanwälte abzutreten.
- 10.3. Unter den Voraussetzungen von § 1333 Abs 2 ABGB schuldet der Kunde dem Betreiber die für die Einmahnung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betriebs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.

## **11. Rufnummernanzeige**

Bei Telefonie Diensten ist der Kunde – ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 174 TKG – berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Nutzers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben. Der Kunde ist auch als angerufener Teilnehmer berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

## **12. SIM-Karte bzw. eSIM Profil**

- 12.1. Der Betreiber überlässt die SIM-Karte dem Kunden zur Nutzung der Services. Sie verbleibt im Eigentum des Betreibers. Der Kunde hat die Karte vor schädlichen Einflüssen oder unsachgemäßer Behandlung zu schützen und sorgfältig aufzubewahren. Insbesondere hat er diese vor Missbrauch und Diebstahl zu schützen; die SIM-Karte mittels PIN zu sichern und diese sowie den unbenutzten eSIM Code nicht an Dritte weiterzugeben. Der Betreiber behält sich das Recht vor, Einstellungen der SIM-Karte bzw. des eSIM Profils zu aktualisieren. Bei Nutzung eines eSIM Profils erhält der Kunde vom Betreiber einen Code zur Aktivierung seines eSIM Profils und damit zur Nutzung der Services.
- 12.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Verlust oder Diebstahl unverzüglich unter Bekanntgabe des PUK oder eines allenfalls bekanntgegebenen Service-PIN beim Betreiber zu melden; der Betreiber veranlasst daraufhin die Sperre der SIM- Karte bzw. des eSIM Profils. Der Betreiber stellt dem Kunden gegen das entsprechende Entgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und auf [www.hoerbi.at/agb](http://www.hoerbi.at/agb) abrufbaren Entgeltbestimmungen) eine neue SIM-Karte bzw. einen neuen eSIM-Code zur Verfügung. Hat der Kunde die Sperre zu vertreten, bleibt er zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte bis zur unverzüglich erfolgten Sperre seitens des Betreibers verpflichtet.

12.3. Sofern der Kunde den Verlust bzw. Diebstahl der SIM-Karte oder eine sonstige unberechtigte Drittnutzung zu vertreten hatte, haftet der Kunde für etwaige verursachte Kosten, die bis zum Zeitpunkt der Diebstahls- bzw. Verlustmeldung durch die Nutzung der SIM-Karte angefallen ist.

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

13.1. Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind, gibt der Kunde dem Betreiber unverzüglich bekannt. Bekannt zu geben sind jedenfalls Änderungen von: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Bankverbindung.

13.2. Informiert der Kunde den Betreiber nicht über eine Änderung seiner postalischen Anschrift, gelten für ihn rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens des Betreibers als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene postalische Anschrift übermittelt wurden. Informiert der Kunde den Betreiber nicht über eine Änderung der von ihm für rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens des Betreibers bekanntgegebenen E-Mail-Adresse, so gelten solche Mitteilungen als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an diese E-Mail- Adresse sowie zusätzlich an die postalische Anschrift des Kunden übermittelt wurden.

13.3. Rechtlich bedeutsame Erklärungen des Betreibers wie insbesondere Abbuchungsbenachrichtigungen, Mahnungen und Kündigungsandrohungen, (nicht: Kündigungen) können dem Kunden auch mittels SMS-Nachrichten oder an eine für diese Zwecke vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse übermittelt werden.

### **14. Einzelentgeltnachweis und Einwendungen gegen Rechnungen**

14.1. Der Betreiber stellt dem Kunden den Einzelentgeltnachweis gemäß § 138 TKG und Einzelentgeltnachweis-Verordnung grundsätzlich verkürzt im Internet im Serviceportal auf [www.hoerbi.at/meinhoeerbi](http://www.hoerbi.at/meinhoeerbi) mittels Links zum Abruf zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Betreiber für jede Abrechnungsperiode einen Einzelentgeltnachweis auf gesonderte Nachfrage kostenfrei in Papierform.

14.2. Der Einzelentgeltnachweis enthält zumindest Angaben über Beginn, Dauer, passive Teilnehmernummer und Entgelt für die einzelnen gelisteten Verbindungen. Gebührenfreie Rufnummern sind nicht ersichtlich.

14.3. Allfällige Einwendungen des Kunden gegen abgerechnete/verrechnete Beträge müssen schriftlich binnen drei Monaten ab Verrechnung beim Betreiber geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gelten die in Rechnung gestellten Beträge als anerkannt. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.

14.4. Der Kunde wird über sein Einspruchsrecht und über die Rechtsfolgen einer Fristversäumung auf dem Hörbi-Einzelentgeltnachweis gesondert informiert.

14.5. Der Betreiber wird bei fristgerechter Einwendung die Begründetheit und Richtigkeit der bestrittenen Verrechnung überprüfen und den Kunden über das Ergebnis der Überprüfung informieren.

14.6. Sollten sich die Einwendungen des Kunden aus der Sicht des Betreibers als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen eines Jahres ab erstmaliger Beschwerdeerhebung ein Schlichtungsverfahren §205 TKG) bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs- GmbH, Mariahilferstraße 77-79, A-1060 Wien) einleiten. Sofern sich herausstellt, dass zu viel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag rückerstattet. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gefunden wird, werden dem Kunden vom Betreiber Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt. Der Gerichtsweg bleibt dem Kunden auch in diesem Fall unbenommen.

## **15. Beendigung des Mobilfunkvertrags**

Eine Beendigung des Mobilfunkvertrags, welchem diese AGB zugrunde liegen, tritt jedenfalls (vgl. auch Punkt 3.9 und Punkt 7.4) ein durch:

15.1. Wirksamwerden der Kündigung gemäß Punkt 7.1.

15.2. Außerordentliche Kündigung gemäß Punkt 7.5.

15.3. Tod des Kunden: Der Rechtsnachfolger des Kunden hat den Tod des Kunden unverzüglich dem Betreiber anzuzeigen. Für Entgelte, welche nach dem Tod des Kunden bis zur Bekanntgabe des Todes an den Betreiber 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 der Betreiber den Anschluss sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken; dies gilt allerdings nur für den Fall, dass mit der wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eine Gefährdung der Erfüllung von Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber dem Betreiber einhergeht. § 25a IO bleibt hiervon unberührt.

## **16. Haftung**

16.1 Der Betreiber haftet nicht für Schäden aufgrund von höherer Gewalt (z.B.: Feuer- und Wasserschäden, Blitzschlag), Einwirkungen durch vom Kunden verwendete Endgeräte oder Betriebsunterbrechungen, die für Wartungsarbeiten oder zur Vermeidung oder Behebung von Störungen des Netzes notwendig sind sowie bei Handlungen durch den Betreiber nicht zurechenbare Dritte. Eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit des Betreibers sowie für Personenschäden bleibt davon unberührt.

16.2 Für den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit von Daten, Nachrichten, Adress-, Routing- oder sonstigen Informationen, die im Rahmen der Services des Betreibers von diesem oder einem Lieferanten des Betreibers bereitgestellt werden, haftet der Betreiber nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

## **17. Telefonbuch und Auskunftsdienste**

17.1. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss wählen, ob er mit den bei Vertragsabschluss bekannt gegebenen Daten unentgeltlich in das öffentliche Nutzerverzeichnis des Betreibers aufgenommen werden möchte.

## **18. Datenschutz**

Ausführliche Informationen zum Datenschutz, insbesondere dazu welche personenbezogenen Daten vor der Bereitstellung des Dienstes anzugeben oder im Zuge dessen bei Hörbi zu erfassen sind, finden Kunden in der Hörbi Datenschutzerklärung unter [www.hoerbi.at/datenschutz](http://www.hoerbi.at/datenschutz).

## **19. Notrufnummer**

Der einheitliche europäische Notruf ist unter 112, sowie alle österreichischen Notrufnummern gemäß § 18 KEM-V kostenlos erreichbar.

## **20. Dienstqualität**

20.1. Sämtliche Services werden vom Betreiber mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Der Betreiber leistet aber keine Gewähr für die Eignung der Services oder Inhalte für einen bestimmten Zweck, insbesondere sind diese nicht für den Einsatz zum Schutz von Leib und Leben geeignet. Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden.

20.2. Der Betreiber verfügt über Telekommunikationslösungen, die es ermöglichen, Muster von Angriffen auf Netz- und Informationssysteme frühzeitig erkennen und entsprechende standardisierte Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Mindestsicherheitsmaßnahmen (ua Risikomanagement, Schutz und Sicherheit von Personal und Systemen, Gewährleistung von Software-Integrität, Störfallmanagement, Kontinuitätsmanagement, Monitoring und Tests kritischer Komponenten, Multi-Vendor-Strategie) gewährleisten ein rasches Reagieren bei Sicherheitsvorfällen.

20.3. Zur Qualitätssicherung und Netzwerkplanung unserer Sprach- und Datendienste werden im Netz des Betreibers regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen über Status und Auslastung nutzt der Betreiber zur Kapazitätsplanung und zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste. Näheres auf [www.drei.at/de/info/netzwerkplanung](http://www.drei.at/de/info/netzwerkplanung).

20.4. Im Rahmen von einigen Services hat der Kunde die Möglichkeit, Daten auf den Servern des Betreibers zu speichern. Der Betreiber betreibt und wartet die Server nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die ständige und fehlerfreie Verfügbarkeit dieser Daten kann aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Um einen allfälligen Datenverlust zu verhindern, wird der Kunde regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anfertigen und diese an einem anderen Ort speichern. Bei Beendigung des Vertrages ist der Betreiber nicht mehr zur Erbringung des Dienstes verpflichtet und daher zum Löschen gespeicherter Daten berechtigt.

20.5. Der Betreiber schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Der Betreiber kann aber nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, beim Betreiber gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Eine allfällige Haftung für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt davon unberührt.

20.6. Der Betreiber stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Netzes des Betreibers dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des Netzes des Betreibers wird der Betreiber je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

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

21.1. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sich sowohl der Kunde als auch der Betreiber bei Streit- und Beschwerdefällen über behauptete qualitative Mängel der vom Betreiber erbrachten Leistungen, Zahlungsstreitigkeiten und bei behaupteten Verletzungen des TKG (§ 205) an die Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien) wenden, vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und dem Betreiber erzielt werden konnte.

21.2. Kunden haben ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie auf <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.

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

22.1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Klagen gegen Verbraucher ist allerdings gemäß § 14 KSchG Gerichtsstand deren Wohnsitz, gewöhnlicher Aufenthalt oder Beschäftigungsort, sofern dieser im Inland liegt.

22.2. Das Vertragsverhältnis einschließlich allfälliger Streitigkeiten bezüglich seines Zustandekommens unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.



## **23. Servicedienste beim Betreiber**

Diese AGB wurden der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH am 15.04.2026 angezeigt.

Hutchison Drei Austria GmbH  
Brünner Straße 52  
A-1210 Wien

Info: +43 (0) 665 67 9999 10

Mail: [service@hoerbi.at](mailto:service@hoerbi.at)

Handelsgericht Wien  
FN140132b  
DVR 0908177  
UID ATU 41029105