Entgeltbestimmungen
HELP fix

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

Stand 09.10.2017

1 IHR TARIF

HELP fix		
Ihr Tarif inkludiert 1000 Minuten, 500 SMS und 5 GB. Alles, was Sie nicht für Minuten, SMS oder Daten benötigen, können Sie im nächsten Monat als zusätzliches Datenvolumen verwenden. Hierbei können Sie maximal 10 Bonus GB ansparen.		
Minuten	SMS	Daten
max. 1000	max. 500	5 GB
Daten Geschwindigkeit		
Upload	Download	
bis zu 100 Mbit/s	bis zu 300 Mbit/s	
Nähere Information zur Ihrer Datengeschwindigkeit, finden Sie in der „Information Internetzugangsdienste“ auf www.helpm.at		
Grundgebühr		
12,00 € inkl. USt.		

1.1 Verrechnung

Ihr Tarif inkludiert 5 Gigabyte (GB) die Sie für Ihre Datenverbindungen verwenden können. 1 GB entspricht dabei 1024 Megabyte. Sie können maximal 1000 Minuten ins österreichische Fest- und Mobilnetz sowie in alle Länder der Europäischen Union (Auslandstelefonie) telefonieren. Weiters stehen Ihnen maximal 500 SMS von Österreich ins österreichische Mobilnetz zur Verfügung. Alle Minuten, SMS und Daten, die Sie nicht fürs Telefonieren, zum SMS-Schreiben oder zum Surfen benötigen, können Sie im nächsten Monat als Bonus GB für Datenverbindungen verwenden. Diese werden automatisch zu Ihrem Bonus - Datenkontingent dazugerechnet. Eine Minute sowie eine SMS entsprechen dabei einem Megabyte. Hierbei können Sie monatlich maximal 10 GB zusätzlich zu Ihrem Tarif ansparen. Das Abhören Ihrer Sprachbox ist im Inland kostenlos.

Grundsätzlich beginnt die Verrechnung Ihrer Verbindungsentgelte, sobald eine Verbindung hergestellt wird, und endet, wenn diese Verbindung wieder getrennt wird. Die Verrechnung Ihrer Minuten beginnt also, sobald Sie mit dem angerufenen Teilnehmer verbunden sind, dieser folglich abhebt oder Sie in die Sprachbox gelangen, und endet, sobald Sie das Gespräch beenden und auflegen. Bei Datenverbindungen beginnt die Verrechnung ab dem ersten verbrauchten Byte und endet, sobald diese Verbindung unterbrochen wird.

Bei Verbrauch Ihres inkludierten Datenvolumens, Ihrer Minuten und Ihrer SMS wird Ihre Datengeschwindigkeit in Österreich und in der EU auf 64 kB/s gedrosselt und Telefonie oder SMS sind nicht mehr möglich, um Sie vor zu hohen unkontrollierten Kosten zu schützen.

1.2 Taktung in Österreich & EU

Bei Ihrem Tarif haben Sie eine sekundengenaue Taktung (1/1). Das bedeutet, dass wir Ihnen Ihre verbrauchten Minuten sekundengenau verrechnen. Auch Ihre Daten werden Ihnen Kilobyte-genau abgezogen und verrechnet.

Ihre SMS werden Ihnen je versendeter SMS abgezogen bzw. verrechnet. Bitte beachten Sie, dass eine SMS aus maximal 160 Zeichen besteht.

1.3 Abrechnungszeitraum

Ihr Abrechnungszeitraum beginnt, sobald Sie Ihre SIM Karte in Ihr Handy einlegen, es einschalten und sich die SIM Karte ins Netz eingebucht hat. Bitte beachten Sie, dass die Verrechnung spätestens mit Einstellung des Tarifes, jedenfalls aber 6 Monate nach Erhalt Ihrer Vertragsbestätigung automatisch beginnt. Wichtig für Sie ist, dass wir Ihnen Ihr Grundentgelt immer am Anfang der Abrechnungsperiode im Voraus in Rechnung stellen. Alle Dienste, die Ihre inkludierten Minuten, SMS oder Daten überschreiten, verrechnen wir Ihnen im nächsten Monat gemeinsam mit Ihrer Grundgebühr. Bitte beachten Sie, dass wir uns vorbehalten, einen Rechnungsbetrag unter 5,00 € inkl. USt. erst zusammen mit Ihrer nächsten Rechnung zu verrechnen.

Nachdem Sie den Aktivierungsprozess Ihrer SIM Karte abgeschlossen haben, bekommen Sie im ersten Monat Ihre inkludierten Minuten, SMS und Daten aliquot für die Restdauer des Monats zur Verfügung gestellt und verrechnet.

1.4 Rufnummernmitnahme

Möchten Sie Ihre Rufnummer zu einem anderen Mobilfunkanbieter mitnehmen, so benötigen Sie dafür eine sogenannte Nummernübertragungsinformation (NÜV-Info). Diese können Sie ganz einfach bei uns anfordern. Wie Sie mit uns in Kontakt treten, finden Sie auf unserer Homepage www.helpm.at.

Bitte beachten Sie, dass wir für die Ausstellung der Nummernübertragungsinformation einmalig 1 € inkl. USt. sowie für die Übertragung der Rufnummer 9 € inkl. USt. verrechnen.

2 ROAMING

Roaming ist in den unten angeführten Ländern, vorausgesetzt der technischen Verfügbarkeit, möglich. Die angegebenen Preise der verschiedenen Zonen verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen, wenn Sie Ihre Sprachbox aus dem Ausland anrufen, die Roaminggebühren für „abgehende Anrufe (aktiv)“ des jeweiligen Landes verrechnen. Weiters gilt für solche Anrufe auch die Taktung, des jeweiligen Landes.

2.1 Roaming EU

Länder
Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Französische Gebiete im Indischen Ozean, Französisch-Guayana, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Guadeloupe, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Martinique, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern

Im Rahmen der EU-weiten „Roam like at Home“ (RLAH)-Regulierung gemäß der Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft tritt, können die in Ihrem Tarif inkludierten Minuten, SMS und Daten (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) ohne Aufpreis auch in den Ländern der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden. Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden Entgelte verrechnet. Innerhalb des Fair-Use-Limits für Datenroaming können Daten zu nationalen Konditionen genutzt werden. Nach der Überschreitung des Roamingdatenvolumens wird gemäß Tabelle 1 „Kosten & inkludiertes Roamingdatenvolumen innerhalb des Paketes“ in der Spalte „Preis nach Verbrauch des inkl. Roamingdatenvolumens“ verrechnet. Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist weiters durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) beschränkt. *(Vgl. Quelle:* https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage__offene_Datenpakete___Stand_15.5.2017_.pdf*)*

Fair Use Policy („FUP“)

Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindung:

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Österreich oder der Nachweis einer „stabilen Bindung“ zu Österreich.

„Stabile Bindung“ an einen Mitgliedstaat bedeutet eine Anwesenheit in dessen Hoheitsgebiet, die sich ergibt aus einem dauerhaften Vollzeitbeschäftigungsverhältnis einschließlich dem von Grenzgängern, aus dauerhaften vertraglichen Beziehungen, die eine ähnliche persönliche Anwesenheit eines Selbstständigen mit sich bringen, aus der Teilnahme an wiederkehrenden Vollzeitstudienkursen oder aus anderen Situationen wie der von entsandten Arbeitnehmern oder von Rentnern, soweit diese eine ähnliche Anwesenheit im Hoheitsgebiet mit sich bringen.

HELP mobile ist berechtigt, bei Vertragsabschluss Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen. Zum Beispiel:

- *Meldezettel zum Nachweis Ihres Wohnsitzes*
- *Studienbestätigung zum Nachweis des Studiums im Inland etc.*

Wenn Sie weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nachweisen können, werden die jeweiligen Roamingaufschläge gemäß Tabelle 2 „Kosten außerhalb des Paketes“ verrechnet. HELP mobile ist auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, die oben erwähnten Nachweise zu verlangen, wenn sich aus den zu Abrechnungszwecken erfassten Daten, nach Ablauf des Beobachtungszeitraums und dem Versenden eines Warnhinweises Anzeichen für eine

missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung der Dienste ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben. *((Vgl. Quelle:* https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage__offene_Datenpakete___Stand_15.5.2017_.pdf*)*

Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

- *Ihre SIM Karte ist innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und*
- *Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) im ausländischen Netz genutzt.*

SMS, Minuten und Daten werden dabei individuell betrachtet und geprüft. Wenn Sie Ihre SIM Karte an einem Tag sowohl im österreichischen Netz als auch in einem anderen Netz in der EU eingebucht bzw. genutzt haben, dann zählt dieser Tag als nationale Nutzung. Eine Nutzung von Mobilfunkdiensten bzw. das Einbuchen in Netze in Drittstaaten (=Länder außerhalb der EU inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) gilt für diese Beobachtung als inländische Nutzung bzw. inländischer Aufenthalt. Dies bedeutet nicht, dass inländische Entgelte in einem Drittstaat zur Anwendung kommen. Nähere Informationen zu den Entgelten entnehmen Sie Punkt 2.2 Roaming außerhalb der EU der Vertragsbedingungen.

Wir senden Ihnen nach einem Zeitraum von 4 Monaten bei missbräuchlicher/zweckwidriger Nutzung von Mobilfunkdiensten einen Warnhinweis in geeigneter Form (jedenfalls immer auch per SMS) zu. Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von 4 Monate ein missbräuchliches/zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, haben Sie die Möglichkeit, Ihr Verhalten innerhalb von zwei Wochen zu ändern, indem Sie innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das österreichische Netz nachweisen. Sollten Sie Ihr Verhalten nicht anpassen, ist HELP mobile berechtigt, rückwirkend ab dem Zugang der Information über das missbräuchliche/zweckwidrige Verhalten die in der Tabelle 2 „Kosten außerhalb des Paketes“ vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen. Die Verrechnung eines Aufschlages wird unmittelbar eingestellt, wenn keine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung mehr besteht. *(Vgl. Quelle:* https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage__offene_Datenpakete___Stand_15.5.2017_.pdf*)*

Innerhalb des Paketes

Aufgrund der EU-Roamingverordnung sind wir gezwungen, Datendienste im Roaming um 7,70 € exkl. USt. einzukaufen. Dieser Wucherpreis zwing uns den Datenpreis wie in der nachfolgenden Tabelle ersichtlich, festzusetzten. Uns wurde von der Regulierungsbehörde ein Aufschlag inkl. USt für Anrufe in Höhe von 0,0504 €, für SMS 0,024 € und für Daten von 0,01044 € pro MB genehmigt (siehe Bescheid *S 30/17-10 Mass Response Service GmbH*: https://www.rtr.at/de/tk/S30_17_Bescheid_031017). Um dem Gedanken eines einfachen, menschlichen und fairen Mobilfunkanbieters nachzukommen, stellen wir Ihnen trotzdem Anrufe, SMS und das unten angeführte Datenvolumen (inkludiertes Roamingdatenvolumen) kostenlos zur Verfügung.

Tabelle 1: Kosten & inkludiertes Roamingdatenvolumen innerhalb des Paketes

Anrufe abgehend	Anrufe ankommend	SMS abgehend	inkludiertes Roamingdatenvolumen
0 € / Min	0 € / Min	0 € / SMS	500 MB

Roamingkonditionen nach Aufhebung der EU Roamingverordnung

Die EU-weite „Roam like at Home“ Regulierung (VO (EU) 531/2012) wird von HELP mobile umgesetzt. Sollte es zu einer Aufhebung oder einem Wegfall der Roamingverordnung kommen, treten ab diesem Zeitpunkt die unten angeführten Konditionen in Kraft.

Die Taktung innerhalb der EU beträgt für Anrufe 30/1 und Daten 1kb/1kb.

Zone EU	Anrufe abgehend (aktiv)	Anrufe ankommen (passiv)	SMS abgehend (aktiv)	Daten pro MB
Preise	0,10 € / Min	0,01296 € / Min	0,10 € / SMS	0,064 € / MB
Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Französische Gebiete im, Indischen Ozean, Französisch-Guayana, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Guadeloupe, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Martinique, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern				

Nationales Entgelt nach Aufhebung der EU Roamingverordnung

Nach dem Verbrauch Ihrer inkludierten Minuten und SMS, wird Ihnen jede weitere Minute und SMS mit 0,04 € inkl. USt. verrechnet. Für Daten verrechnen wir Ihnen 0,004 € inkl. USt. pro Megabyte.

2.2 Notrufnummern

Die gesetzlichen Notrufnummern sind für Sie in Österreich kostenlos erreichbar.

112	Europäischer Notrufnummer
122	Feuerwehr
128	Notrufnummer bei Gasgebrechen
133	Polizei
140	Bergrettung
141	Ärztenotruf
142	Telefonseelsorge
144	Rettung
147	Notruf für Kinder & Jugendliche

2.3 Einmalige Entgelte

Die unten angeführten Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Für Kündigungen im ersten Monat ab Aktivierung Ihrer SIM Karte	4,00 €
Beschädigung oder kein retournieren der SIM Karte bei Inanspruchnahme des gesetzlichen Rücktrittrechts	4,00 €
Ausstellung einer Nummernübertragungsinformation (NÜV Info)	Max. 1,00 €
Rufnummernübertragung (Portierung)	Max. 9,00 €
Verzugszinsen bei Zahlungsverzug	gesetzlich anwendbare Verzugszinsen
Mahnspesen pro Mahnung (USt. frei)	5,00 €
Spesen bei erfolgloser Abbuchung Kreditkartenzahlung (USt. frei)	Max. 25,00 €
Spesen bei erfolgloser Abbuchung SEPA - Lastschrift (USt. frei)	Max. 10 €
Anwaltskosten	lt. Rechtsanwaltstarifgesetz
Erstellung und Versand einer zweiten Rechnung (Rechnungsduplikat)	3,00 €
Erstellung einer zweiten Rechnung unter www.helpm.at (elektronisches Rechnungsduplikat)	0,00 €
Kosten pro extra SIM Karte inkl. Versand	6,00 €
Entsperren Ihrer SIM Karte (wenn Sie diese zuvor z.B. aufgrund eines Diebstahls gesperrt haben)	6,00 €