

Allgemeine Geschäftsbedingungen Privatkunden für Internet auf Kabel-Basis

(„AGB - Kabel“)

der **T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97–99

1030 Wien

Gültig für neu abgeschlossene Verträge sowie Vertragsverlängerungen
ab 14.08.2025.

Inhaltsverzeichnis

1. Abschnitt 1 - Vertragliche Grundlagen der Beziehung zwischen T-Mobile und dem Kunden	4
1. Für welche Dienste gelten diese AGB?	4
2. Wie ist die Vertragsbeziehung zwischen T-Mobile und dem Kunden geregelt?	4
3. Wie kommt der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden zustande?	4
3.1. Vertragsabschluss im Fernabsatz	4
4. Was prüft T-Mobile vor Vertragsabschluss?	4
5. Wann lehnt T-Mobile einen Vertragsabschluss ab?	4
6. Wie kommuniziert T-Mobile mit dem Kunden?	4
7. Wie kann der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden ordentlich gekündigt werden?	5
8. Was gilt bei Mindestvertragsdauer?	5
9. Kann der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden auch außerordentlich gekündigt werden?	5
9.1. Nichteinhaltung des Leistungsumfangs	5
9.2. Einseitige Vertragsänderungen durch T-Mobile	5
9.3. Was gilt bei Umzug des Kunden?	5
9.4. Was gilt bei mehreren Verträgen (Bündellogik)?	5
10. Was passiert bei Diensteeinstellung?	5
11. Was gilt im Todesfall?	6
2. Abschnitt 2 –Die Leistung & Haftung von T-Mobile	6
12. Wie erfolgt die Herstellung des Kabelanschlusses des Kunden?	6
13. Erhält der Kunde von T-Mobile Equipment?	6
14. Welche Dienstqualität kann der Kunde erwarten?	6
15. Sicherheit und Integrität bei T-Mobile	6
16. Wie ist bei einer Störung vorzugehen?	6
17. Wird die Behebung der Störung verrechnet?	7
18. Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?	7
19. Wofür haftet T-Mobile – wofür nicht?	7
19.1. Haftung gegenüber Verbraucher	7
19.2. Haftung gegenüber Unternehmer	7
20. Informationen zu Notdiensten	7
21. Eintragung in Nutzerverzeichnisse	7
3. Abschnitt 3 – Die Verantwortung des Kunden	7
22. Hat der Kunde T-Mobile gegenüber Mitteilungspflichten?	7
23. Was gilt, wenn der Kunde T-Mobile über die Änderung seiner Anschrift (Adresse oder E-Mail-Adresse) nicht informiert?	7
24. Übertragung des Vertrags auf Dritte	7
25. Was ist im Umgang mit Passwörtern zu beachten?	8
26. Wann muss der Kunde das Equipment von T-Mobile retournieren?	8
27. Was passiert, wenn der Kunde das Equipment von T-Mobile nicht oder zu spät retourniert?	8

28.	Was gilt für Kautionen?	8
29.	Wann kann T-Mobile eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?	8
30.	Wann kann T-Mobile den Anschluss des Kunden sperren bzw. außerordentlich kündigen?	8
31.	Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss der Kunde dafür bezahlen?	8
32.	Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?	8
33.	Welche Pflichten hat der Kunde bei Bezug von Internet Produkten?	9
34.	Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über den Anschluss des Kunden konsumiert werden?	9
35.	Einrichtung zur Kostenkontrolle	9
4.	Abschnitt 4 – Zahlungsbedingungen & Rechnung	9
36.	Was verrechnet T-Mobile dem Kunden und wann?	9
37.	Wie erhält der Kunde seine Rechnungen?	9
38.	Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?	9
39.	Wann sind die Rechnungen des Kunden zu bezahlen?	9
40.	Wie können Rechnungen bezahlt werden? Was ist dabei zu beachten?	9
41.	Was passiert, wenn der Kunde seine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt?	10
42.	Wie kann der Kunde Einwände gegen seine Rechnung erheben?	10
43.	Hat der Kunde die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?	10
44.	Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?	10
45.	Wertsicherung	10
46.	Magenta bekennt sich klar gegen Hass im Netz	11
5.	Abschnitt 5 – Datenschutz ist T-Mobile wichtig	11
6.	Abschnitt 6 – Kontakt	11
7.	Abschnitt 7 – Schlussbestimmungen	11

Abschnitt 1 - Vertragliche Grundlagen der Beziehung zwischen T-Mobile und dem Kunden

1. Für welche Dienste gelten diese AGB?

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Privatkundenprodukte der T-Mobile Austria GmbH, Rennweg 97-99, 1030 Wien, FN 171112k (im Folgenden „T-Mobile“) auf Kabel-Basis.

2. Wie ist die Vertragsbeziehung zwischen T-Mobile und dem Kunden geregelt?

Grundlage der Vertragsbeziehung zwischen T-Mobile und dem Kunden sind der Einzelvertrag des Kunden, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die für das Produkt des Kunden geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen (EBLB). Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität. Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen sowie AGB findet der Kunde auf der Website magenta.at/agb und sind in den Geschäftsstellen von T-Mobile verfügbar. Gerne sendet T-Mobile dem Kunden die gewünschten Unterlagen kostenlos zu.

3. Wie kommt der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden zustande?

Der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden kommt durch die schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung des Kunden (Angebot) und der Annahme durch T-Mobile zustande. Die Annahme der Bestellung des Kunden kann auf verschiedene Weise erfolgen:

- durch ausdrückliche schriftliche Annahme, oder
- durch tatsächliche Leistungsbereitstellung, oder
- durch die Zustellung des Installationspaketes, oder
- durch Montage durch einen von T-Mobile beauftragten Techniker.

3.1. Vertragsabschluss im Fernabsatz

Für Vertragsabschlüsse, bei denen ausschließliche Fernkommunikationsmittel ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von T-Mobile und dem Kunden verwendet werden (z.B. über den Online-Shop oder die Serviceline), gilt Folgendes:

Alle dargestellten Produkte (z.B. Dienste oder Tarife) stellen eine Einladung zur Angebotsstellung durch den Kunden dar. Sie sind daher freibleibend, unverbindlich und nur erhältlich, solange der Vorrat reicht oder soweit die Herstellung des Dienstes bzw. Produktes beim Kunden möglich ist. Mit Abschluss des Bestellvorgangs (z.B. Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“) unterbreitet der Kunde gegenüber T-Mobile ein verbindliches Angebot. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn T-Mobile das Angebot des Kunden annimmt (Punkt 3 der AGB). Die bloße Bestätigung des Einlangens der Bestellung durch T-Mobile bewirkt keine Annahme und dient ausschließlich der Information des Kunden. T-Mobile ist nicht verpflichtet, einlangende Bestellungen bzw. Angebote des Kunden anzunehmen. Lehnt T-Mobile die Bestellung bzw. das Angebot des Kunden ab, wird T-Mobile den Kunden darüber verständigen.

Von Verträgen, die im Rahmen des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten von T-Mobile geschlossen wurden, kann ein Verbraucher iSd KSchG entsprechend den gesetzlichen Regelungen innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Hierzu kann das Muster-Widerrufsformular von T-Mobile, aufrufbar unter magenta.at/agb, verwendet werden.

4. Was prüft T-Mobile vor Vertragsabschluss?

T-Mobile kann Nachweise verlangen, um die Angaben des Kunden zu überprüfen, wie z.B.:

- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis der Identität des Kunden,
- Meldezettel zum Nachweis des österreichischen Wohnsitzes des Kunden,
- Nachweis der Bankverbindung des Kunden, wenn der Kunde mittels Lastschriftmandat bezahlt,
- falls anwendbar: einen Nachweis der Unternehmereigenschaft des Kunden (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).

T-Mobile darf die Angaben des Kunden, seine Identität und seine Kreditwürdigkeit prüfen, indem T-Mobile Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen (z.B. Kreditschutzverband, CRIF GmbH) einholt.

Wenn T-Mobile Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden hat, kann T-Mobile die Annahme der Bestellung des Kunden von einer angemessenen Sicherheitsleistung (z.B. Kautions- oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder einer angemessenen Entgeltvorauszahlung abhängig machen.

5. Wann lehnt T-Mobile einen Vertragsabschluss ab?

T-Mobile ist berechtigt, die Bestellung des Kunden in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere in folgenden Fällen:

- Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit T-Mobile, oder
- bei mangelnder Nennung einer validen E-Mail-Adresse, wenn diese für die Vertragserfüllung unbedingt erforderlich ist, oder
- unrichtige oder unvollständige Angaben bei der Bestellung oder die Nichterbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 4 der AGB, oder
- es bestehen begründete Zweifel an der Identität oder Kreditwürdigkeit des Kunden, oder
- es besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde seinen Anschluss missbräuchlich verwendet oder verwenden wird, oder
- aus technischen Gründen, wenn T-Mobile die bestellte Leistung an der Anschlussadresse des Kunden nicht herstellen kann.

6. Wie kommuniziert T-Mobile mit dem Kunden?

T-Mobile kann dem Kunden rechtlich bedeutsame Mitteilungen /vertragsrelevante Korrespondenz auch per E-Mail an jene E-Mail-Adresse senden, die der Kunde T-Mobile entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz zuletzt mitgeteilt hat. T-Mobile weist den Kunden im Zuge seiner Bestellung nochmals darauf hin. Die bei T-Mobile für die Abwicklung vertragsrelevanter Korrespondenz gespeicherte E-Mail-Adresse kann der Kunde jederzeit bei T-Mobile in Erfahrung bringen oder T-Mobile deren Änderung bekannt geben. Solange der Kunde T-Mobile nicht über eine Änderung der E-Mail-Adresse informiert hat, kann T-Mobile weiterhin alle Mitteilungen, Willenserklärungen, etc. an die ihr vom Kunden bekanntgegebene Adresse bzw. E-Mail-Adresse zustellen. Diese Regelung gilt nicht für die Zustellung von Rechnungen; für die Zustellung von Rechnungen gelten die Punkte 37 und 38 der AGB.

T-Mobile macht den Kunden darauf aufmerksam, dass vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, bei deren Nichtbeachtung dem Kunden finanzielle Nachteile entstehen können. Der Kunde ist daher verpflichtet, die T-Mobile

von ihm zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz mitgeteilte E-Mail-Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. T-Mobile empfiehlt dem Kunden daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

7. Wie kann der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden ordentlich gekündigt werden?

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Kunden und von T-Mobile unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat schriftlich bzw. telefonisch unter 0800 676 712 gekündigt werden. Im Zuge einer Vertragsverlängerung (Kündigungsverzicht) für einen bestimmten Zeitraum, kann der Kunde unter den zu diesem Zeitpunkt gültigen Angeboten von Magenta wählen. Bei einer solchen Vertragsverlängerung kann T-Mobile mit dem Kunden die zu diesem Zeitpunkt geltenden AGB als neue Vertragsgrundlage vereinbaren. Bei einer schriftlichen Kündigung per Brief ist zur Wahrung der Kündigungsfrist der Postaufgabestempel maßgeblich.

8. Was gilt bei Mindestvertragsdauer?

Wenn T-Mobile einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) abgeschlossen hat, dann kann der Vertrag frühestens zum Zeitpunkt des Ablaufs der Mindestvertragsdauer rechtswirksam gekündigt werden.

Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem der Vertrag zustande kommt. Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus dem Einzelvertrag des Kunden oder den für sein Produkt geltenden EBLB.

Mindestvertragsdauer bedeutet, dass der Vertrag frühestens mit Wirksamkeit jenes Tages, an dem die Mindestvertragsdauer endet, ordentlich gekündigt werden kann (Kündigungsverzicht). Wenn der Kunde den Vertrag dennoch vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigt, ist die Summe der vertraglich geschuldeten Entgelte (z.B. monatliche Grundgebühr), die bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin entstehen würden, zu bezahlen. Dies gilt jedoch nicht bei einer berechtigten außerordentlichen Kündigung des Kunden nach Punkt 9 der AGB.

9. Kann der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden auch außerordentlich gekündigt werden?

Aus wichtigem Grund kann der Vertrag vom Kunden oder von T-Mobile ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung schriftlich gekündigt werden, sofern nicht in der Folge zu den einzelnen Unterpunkten besondere Kündigungsfristen und/oder Kündigungstermine angeführt sind.

Ein wichtiger Grund, der T-Mobile zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor,

- wenn eine Voraussetzung für eine Sperre nach Punkt 30 der AGB gegeben ist,
- bei natürlichen Personen: Todesfall, oder Bestellung eines Erwachsenenvertreters;
- bei juristischen Personen: Liquidation, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Abweisung bzw. Aufhebung des Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens (wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse). § 25 a IO bleibt hiervon unberührt;

Ein wichtiger Grund, der den Kunden zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor:

9.1. Nichteinhaltung des Leistungsumfangs

Der Kunde ist jedenfalls zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn T-Mobile den in den für das Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen enthaltenen Leistungsumfang trotz der vom Kunden nachgewiesenen schriftlichen Aufforderung in wesentlichen Punkten über einen Zeitraum von mindestens 14 Tagen nicht einhält.

9.2. Einseitige Vertragsänderungen durch T-Mobile

Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes ist T-Mobile berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen. Über Änderungen, die für den Kunden nicht ausschließlich begünstigend sind, informiert T-Mobile den Kunden mindestens 3 Monate vor In-Kraft-Treten in Textform (z.B. per E-Mail oder Brief). In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches und kostenloses Kündigungsrecht.

Möchte der Kunde seinen Vertrag aufgrund einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung außerordentlich kündigen, muss die Kündigung bis zum In-Kraft-Treten der Änderungen bei T-Mobile zugegangen sein. Die Kündigung wird mit Einlangen bei T-Mobile wirksam. Zu diesem Zeitpunkt endet der Vertrag des Kunden. Abweichend kann der Kunde ein Wunschkdatum (spätestens jedoch den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen) in seiner Kündigung angeben.

Wenn T-Mobile ihre AGB oder ihre EBLB ausschließlich begünstigend ändert, dann hat der Kunde dadurch kein außerordentliches Kündigungsrecht. Nicht ausschließlich den Kunden begünstigende Änderungen der AGB oder ihrer EBLB, die rein administrativer Natur sind oder auf Grund der Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar erforderlich werden, berechtigen den Kunden nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages.

9.3. Was gilt bei Umzug des Kunden?

Beinhaltet der Vertrag zwischen T-Mobile und dem Kunden zumindest einen Internetzugangsdienst, hat der Kunde im Falle eines Wohnsitzwechsels das Recht, am neuen Wohnsitz die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu verlangen, soweit diese dort von T-Mobile angeboten wird. T-Mobile ist in diesem Fall dazu berechtigt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand ein angemessenes Entgelt laut produktspezifischer EB zu verrechnen, welches jedoch in keinem Fall höher sein darf als für die Aktivierung einer Neuanmeldung. Falls die Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten wird, ist dieser zur Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats berechtigt. T-Mobile ist jedenfalls dazu berechtigt, valide Nachweise (z.B. Meldezettel) zur Belegung des Wohnsitzwechsels des Kunden zu verlangen.

9.4. Was gilt bei mehreren Verträgen (Bündellogik)?

Ein Bündel besteht aus zumindest einem Internetzugangsdienst oder nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdienst und zusätzlich weiterer Dienste oder Endeinrichtungen von T-Mobile (§ 136 Abs 1 TKG 2021). Ist der Kunde nach Punkt 9.1 der AGB wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen bzw. des Leistungsumfangs durch T-Mobile zur außerordentlichen Kündigung einzelner Dienste und Bestandteile eines Bündels berechtigt, erstreckt sich das außerordentliche Kündigungsrecht des Kunden auf alle Dienste und Bestandteile des Bündels.

10. Was passiert bei Diensteeinstellung?

Wenn T-Mobile den Tarif bzw. Dienst des Kunden nicht mehr anbietet, wird T-Mobile dem Kunden mindestens 3 Monate im Voraus in geeigneter Art und Weise (z.B. per E-Mail oder Brief) mitteilen, dass T-Mobile den Vertrag zum Zeitpunkt der

Dienstleistung kündigt. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei einen alternativen Tarif bzw. Dienst von T-Mobile zu beziehen.

11. Was gilt im Todesfall?

Mit dem Tod eines Kunden endet der Vertrag, es sei denn, eine erbberechtigte Person erklärt binnen 2 Wochen, nachdem T-Mobile vom Todesfall erfahren hat, in das Vertragsverhältnis eintreten zu wollen. Für Entgelte, die ab dem Tod des Kunden bis zur Kenntnis des Todes durch T-Mobile angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, unbeschadet anderer Bestimmungen, der Nachlass und – nach vollzogener Einantwortung – die Erben.

Abschnitt 2 – Die Leistung & Haftung von T-Mobile

12. Wie erfolgt die Herstellung des Kabelanschlusses des Kunden?

Voraussetzung für einen Anschluss an das Kabelnetz von T-Mobile ist, dass die Anschlussadresse des Kunden im Versorgungsgebiet von T-Mobile liegt.

Je nachdem wie die Anschlussadresse des Kunden technisch ausgestattet ist, kann der Kunde Selbstinstallation oder die Herstellung durch einen Techniker wählen. Ist eine Selbstinstallation nicht möglich, erfolgt die Herstellung durch einen von T-Mobile beauftragten Techniker. T-Mobile verlegt die Kabel in den Räumlichkeiten des Kunden auf Putz. Gemeinsam mit dem Kunden entscheidet T-Mobile, wo der Anschluss platziert werden soll. Stromanschluss und Erdung müssen auf Kosten des Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Wenn eine Herstellung zum vereinbarten Montagetermin aus Gründen nicht möglich ist, die der Kunde oder seine Gehilfen oder von ihm bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, verrechnet T-Mobile dem Kunden den entstandenen Aufwand.

13. Erhält der Kunde von T-Mobile Equipment?

Damit der Kunde die Dienstleistungen von T-Mobile nutzen kann, stellt T-Mobile dem Kunden die notwendigen Geräte wie Kabelmodem oder MediaBox zur Verfügung. Die Geräte verbleiben im Eigentum von T-Mobile. Für manche Geräte mit Zusatzfunktionen ist ein monatliches Entgelt zu bezahlen. Für welche Geräte ein Entgelt bezahlt werden muss und die Höhe dieses Entgeltes, kann der Kunde den für sein Produkt geltenden EBLB, aufrufbar unter magenta.at/agb, entnehmen.

14. Welche Dienstqualität kann der Kunde erwarten?

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, übernimmt T-Mobile den Betrieb und die Wartung der Anlage bis zur Kabelanschlussdose des Kunden oder bis zu von T-Mobile allenfalls daran angeschlossenen Geräten.

T-Mobile betreibt ihre angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. T-Mobile orientiert sich dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Sofern keine speziellen Dienstleistungsparameter in den produktspezifischen EBLB vereinbart werden, bietet T-Mobile kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

Hauptmerkmale und Umfang der angebotenen Produkte und Dienste finden sich in den produktspezifischen EBLB. Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste sind ebenso den jeweiligen produktspezifischen EBLB zu entnehmen und können bei T-Mobile angefragt werden.

Die Leistungen/Dienste von T-Mobile und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit sind überdies von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig, die teilweise außerhalb der Kontrolle von T-Mobile und außerhalb des Einflussbereiches von T-Mobile liegen, die sich jedoch auf die Leistungen/Dienste von T-Mobile, deren Qualität und Verfügbarkeit auswirken können (z.B. Netzausfälle in Bereichen von Drittbetreibern, die nicht dem Einflussbereich von T-Mobile unterliegen und auch nicht Erfüllungsgehilfen von T-Mobile sind; Beschädigungen des Netzes von T-Mobile durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von T-Mobile sind; Netzausfälle oder Störungen auf Grund von höherer Gewalt).

Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit der Leistungen/Dienste von T-Mobile ist daher von T-Mobile insoweit nicht geschuldet, als die Unterbrechung/Störung

- entweder auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb des Einflussbereiches von T-Mobile liegen, oder
- auf geplante und von T-Mobile vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten am Kabelnetz von T-Mobile zurückzuführen ist.

Damit allen Kunden gleichermaßen eine bestmögliche Dienstqualität zur Verfügung gestellt werden kann, misst T-Mobile in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr in ihrem Breitbandnetz. Diese anonymisierten Daten werden dazu verwendet um Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Messungen des Datenverkehrs haben keinen Einfluss auf die Dienstqualität. Detailinformationen dazu und zu weiteren Verkehrsmanagementmaßnahmen sowie zu Mindestinhalten nach Art 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 findet der Kunde in den produktspezifischen EBLB, aufrufbar unter magenta.at/agb.

15. Sicherheit und Integrität bei T-Mobile

T-Mobile ergreift – unter Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen sowie des gesetzlich normierten Kommunikationsgeheimnisses (§ 161 TKG) – geeignete Maßnahmen, um auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken angemessen reagieren zu können. Geeignete Maßnahmen können unter anderem aber nicht ausschließlich sein:

- a. Technische Maßnahmen, wie z.B. temporäre oder permanente Deaktivierung von Diensten oder Teilen von Diensten, Filterung von potentiellem Schadverkehr und/oder Aktualisierung betroffener Systeme.
- b. Organisatorische Maßnahmen, wie z.B. verstärkte Systemüberwachung, erweiterte Informations- und Datenanalysen und/oder Sicherung von Artefakten und Beweisen.
- c. Rechtliche Maßnahmen, wie z.B. Initiierung der Strafverfolgung.

T-Mobile beobachtet Systeme rund um die Uhr und kann so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.

16. Wie ist bei einer Störung vorzugehen?

T-Mobile behebt Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich und hält diese so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich.

Wichtig: Es dürfen nur T-Mobile oder von T-Mobile beauftragte Personen Eingriffe in die Anlage oder die von T-Mobile zur Verfügung gestellten Geräte vornehmen. Der Kunde hat T-Mobile umgehend zu informieren, wenn er eine Störung in seiner Anlage bemerkt.

17. Wird die Behebung der Störung verrechnet?

Sendet T-Mobile aufgrund einer vom Kunden gemeldeten Störung einen Techniker zur Störungsbehebung zum Kunden vor Ort und es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kunden schuldhaft herbeigeführt wurde, dann ist T-Mobile berechtigt, den Serviceeinsatz zu verrechnen. Die Höhe des verrechneten Entgelts ergibt sich aus den produktspezifischen EBLB, aufrufbar unter magenta.at/agb, oder gegebenenfalls aus einer gesonderten Einzelvereinbarung und können bei Bedarf vorab bei T-Mobile erfragt werden.

18. Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?

Kurzfristige Unterbrechungen oder Störungen der Leistungen/Dienste von T-Mobile im Ausmaß von bis zu maximal einem Kalendertag pro Monat, die etwa auf geplante und von T-Mobile vorab angekündigte Wartungs- oder Reparaturarbeiten am Kabelnetz von T-Mobile zurückzuführen sind, gelten nicht als Verletzung von vertraglichen Pflichten.

Wenn T-Mobile die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach den für das Produkt des Kunden geltenden Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringt, bekommt der Kunde von T-Mobile für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurückerstattet.

Im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit bei Internetprodukten oder bei anderen Dienstleistungsparametern stehen dem Kunden folgende Gewährleistungsbefehle gemäß § 932 ABGB zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung. Über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung der Gewährleistungsbefehle informiert T-Mobile den Kunden gerne im Anlassfall. Der Kunde hat auch die Möglichkeit sich an die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) (Punkt 43 der AGB) oder ein Gericht zu wenden.

Bei unangemessener Reaktion von T-Mobile auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken sieht T-Mobile Entschädigungen und Erstattungen vor.

19. Wofür haftet T-Mobile – wofür nicht?

19.1. Haftung gegenüber Verbraucher

Verbraucher im Sinne des KSchG gegenüber haftet T-Mobile gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

19.2. Haftung gegenüber Unternehmer

Unternehmern im Sinne des KSchG gegenüber haftet T-Mobile (ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird), nur für Schäden oder Nachteile, die von T-Mobile oder ihren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht worden sind. Die Haftung von T-Mobile für verlorene oder veränderte Daten, entgangenen Gewinn, Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Darüber hinaus ist die Ersatzpflicht von T-Mobile für jedes schadensverursachende Ereignis (ausgenommen wiederum Personenschäden) gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit EUR 3.700,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 40.000,- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.

20. Informationen zu Notdiensten

T-Mobile gewährleistet die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern. Gemäß § 124 Abs 1 TKG 2021 wird bei Anrufen zu Notrufnummern dem Betreiber des Notdienstes die Anschlussadresse des anrufenden Festnetzanschlusses zugänglich gemacht. Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.

21. Eintragung in Nutzerverzeichnisse

Der Kunde hat das Recht, sich in allgemein zugängliche Nutzerverzeichnisse eintragen zu lassen, seinen Eintrag zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen. Kunden können sich entscheiden, ob sie mit folgenden Daten in das öffentliche Nutzerverzeichnis aufgenommen werden möchten:

- Familienname,
- Vorname,
- akademischer Grad,
- Adresse,
- Nutzernummer,
- auf Wunsch: Berufsbezeichnung.

Die Eintragung in das öffentliche Nutzerverzeichnis sowie Korrektur und Löschung des Eintrags sind für Kunden kostenlos. Teilt der Kunde seinen Wunsch auf Aufnahme in das öffentliche Nutzerverzeichnis nicht mit, so unterbleibt die Eintragung.

Abschnitt 3 – Die Verantwortung des Kunden

22. Hat der Kunde T-Mobile gegenüber Mitteilungspflichten?

Der Kunde ist verpflichtet T-Mobile zu informieren, wenn sich insbesondere seine Stammdaten (nach § 160 Abs 3 Z 5 TKG 2021) ändern:

- Sein Name
- Seine Anschrift (inkl. Rechnungsadresse)
- Seine E-Mail Adresse, falls der Kunde T-Mobile diese bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz (Punkt 6 der AGB) und/oder von elektronischen Rechnungen (Punkte 37 und 38 der AGB) mitgeteilt hat oder diese zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung unbedingt notwendig ist
- Seine Bankverbindung, sofern der Kunde T-Mobile ein Lastschriftmandat erteilt hat
- Seine Rechtsform

23. Was gilt, wenn der Kunde T-Mobile über die Änderung seiner Anschrift (Adresse oder E-Mail-Adresse) nicht informiert?

Wenn der Kunde T-Mobile über eine Adressänderung (Wohnadresse) nicht informiert, dann trägt er dafür das Risiko. Mitteilungen von T-Mobile in der Form von Briefsendungen entfalten volle Rechtswirkung auch dann, wenn sie dem Kunden tatsächlich nicht zugegangen sind, wenn T-Mobile diese Mitteilungen an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt hat. Das gilt in gleicher Weise, wenn sich die E-Mail-Adresse des Kunden ändert, die er T-Mobile ausdrücklich zum Zweck der Kommunikation und/oder Rechnungsübermittlung bekannt gegeben hat, damit T-Mobile ihm an diese E-Mail-Adresse vertragsrelevante Erklärungen einschließlich empfangsbedürftiger Willenserklärungen zustellt. Solange der Kunde T-Mobile nicht informiert hat, kann T-Mobile weiterhin alle Mitteilungen, Willenserklärungen, Rechnungen etc. an die ihr vom Kunden bekanntgegebene Adresse bzw. E-Mail-Adresse zustellen.

24. Übertragung des Vertrags auf Dritte

Der Kunde kann seinen Vertrag nur dann auf einen Dritten übertragen, wenn T-Mobile zustimmt. Stimmt T-Mobile dem gemeinsamen Antrag auf Vertragsübertragung vom Kunden und dem Dritten zu, dann gehen damit sämtliche Rechte und Pflichten auf den Dritten über. Ungeachtet dessen bleibt der Kunde aber für alle Verbindlichkeiten aus dem Zeitraum vor der Übertragung T-Mobile gegenüber weiter verantwortlich und haftet hierfür.

Sowohl der Kunde als auch T-Mobile dürfen einzelne Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis an Dritte weitergeben, ohne dass der Kunde oder T-Mobile dieser Übertragung gesondert zustimmen müssen (Forderungszession gemäß §§ 1392 ff ABGB).

25. Was ist im Umgang mit Passwörtern zu beachten?

Die dem Kunden zugewiesenen Zugangsdaten und Passwörter müssen sorgfältig aufbewahrt und geheim gehalten werden. Falls und sobald der Kunde Grund zur Annahme hat, dass Dritte Kenntnis seiner Zugangsdaten oder seines Passworts erlangt haben, hat der Kunde T-Mobile dies unverzüglich mitzuteilen und das Passwort oder die Zugangsdaten zu ändern.

T-Mobile empfiehlt dem Kunden voreingestellte Passwörter stets auf individuelle Passwörter zu ändern und auch danach seine Passwörter in regelmäßigen Abständen zu erneuern.

26. Wann muss der Kunde das Equipment von T-Mobile retournieren?

Das Equipment von T-Mobile ist zu retournieren, wenn der Kunde es nicht mehr benötigt, um die Leistungen von T-Mobile zu beziehen. Dies ist z.B. der Fall bei Kündigung, Teilkündigung oder Umstieg auf ein anderes Gerät (z.B. Kabelmodem auf WLAN Kabelmodem). Allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind vom Kunden zu tragen.

27. Was passiert, wenn der Kunde das Equipment von T-Mobile nicht oder zu spät retourniert?

Wenn der Kunde das Equipment von T-Mobile schuldhaft nicht binnen 14 Tagen ab Wirksamkeit der Kündigung oder Teilkündigung oder Austausch eines Gerätes an T-Mobile retourniert, ist T-Mobile berechtigt

- a) für den T-Mobile daraus entstehenden Aufwand ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 65,- zu verrechnen, und zusätzlich
- b) eine Pönale pro nicht rechtzeitig retourniertem Gerät in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Pönale beträgt für ein Kabelmodem bis zu EUR 100,- und für ein CI+ Modul bis zu EUR 150,-. Wenn der Kunde ein Gerät innerhalb von 2 Jahren ab Vertragsende an T-Mobile retourniert, erhält er eine allfällig verrechnete Pönale in voller Höhe gutgeschrieben.

Wenn der Kunde die Geräte von T-Mobile schuldhaft beschädigt, ist T-Mobile ebenfalls berechtigt eine Pönale nach Punkt 27 b) der AGB zu verrechnen.

28. Was gilt für Kauttionen?

Hat der Kunde eine Kauttion für die von T-Mobile zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, wird dem Kunden die Kauttion nach festgestellter mängelfreier Rückgabe unverzinst refundiert. Wenn der Kunde die Geräte nicht binnen 2 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückerhält, dann erklärt er seinen Verzicht auf die erlegte Kauttion. Der Kunde wird auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.

29. Wann kann T-Mobile eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?

In manchen Fällen kann T-Mobile ihre Leistung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen. Das ist der Fall, wenn:

- a) der Kunde mit seiner Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug ist, oder
- b) sein laufendes, noch nicht zur Zahlung fälliges Entgelt das Doppelte seines bisherigen durchschnittlichen Monatsentgeltes übersteigt, oder
- c) begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen. Diese sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen wurde oder ein Insolvenzverfahren bzw. Exekutionsverfahren bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde.

30. Wann kann T-Mobile den Anschluss des Kunden sperren bzw. außerordentlich kündigen?

T-Mobile ist berechtigt, ihre Leistung teilweise oder zur Gänze für den Kunden zu sperren oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 9 der AGB außerordentlich zu kündigen, wenn ein vom Kunden zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für T-Mobile unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Der Kunde ist mit der Zahlung seines Entgeltes trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung in Verzug. Für Unternehmer gilt: § 25a Insolvenzordnung bleibt davon unberührt.
- b) Der Anschluss des Kunden wird vom Kunden oder einem Dritten missbräuchlich verwendet.
- c) Der Kunde entfernt störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung vom Netz von T-Mobile.
- d) Der Kunde hat die ihm auftragene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 29 der AGB nicht innerhalb angemessener Frist erbracht.
- e) Der Kunde hat eine wesentliche vertragliche Pflicht verletzt oder es liegen andere vom Kunden zu vertretende Umstände vor, die die Erbringung von weiteren Leistungen für T-Mobile unzumutbar machen.
- f) T-Mobile werden Umstände bekannt, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 5 der AGB darstellen.
- g) Der Kunde hindert T-Mobile oder die von T-Mobile beauftragten Techniker eine Störungsbehebung oder eine Wartung durchzuführen oder lassen eine solche nicht zu.
- h) Der Kunde oder ein vom Kunden beauftragter Dritter nimmt selbst Eingriffe in die Anlage oder in das von T-Mobile zur Verfügung gestellte Equipment vor.
- i) Die Erbringung der Leistung wird aus nicht von T-Mobile zu vertretenden Gründen technisch unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar.
- j) Der Kunde nutzt die Produkte bzw. den Dienst von T-Mobile nicht nur für private, nichtkommerzielle Zwecke, sondern stellt diese z.B. einem Dritten gegen Bezahlung eines Entgelts bzw. gewerblich zur Verfügung.

Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung einerseits oder bloßer Sperre der Leistung andererseits liegt im Ermessen von T-Mobile. Auf Wunsch informiert T-Mobile den Kunden gerne über den Grund der getroffenen Maßnahme. Eine gerechtfertigte Sperre entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung der vertraglich geschuldeten Entgelte.

31. Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss der Kunde dafür bezahlen?

T-Mobile hebt die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnet dem Kunden für den Aufwand, der T-Mobile für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung entstanden ist, ein Reaktivierungsentgelt in Höhe von EUR 30,-.

32. Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?

Im Falle einer außerordentlichen Kündigung bleibt der Anspruch von T-Mobile auf die vertraglich geschuldeten Entgelte (z.B. monatliche Grundgebühr) bis zum Ende der vereinbarten

Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigt.

33. Welche Pflichten hat der Kunde bei Bezug von Internet Produkten?

Jede Form der entgeltlichen oder unentgeltlichen Weitergabe des Internet Dienstes an Dritte bedarf der Zustimmung von T-Mobile. Selbstverständlich können Personen, die mit dem Kunden im selben Haushalt an der Anschlussadresse wohnen, den Internetanschluss ohne Verrechnung eines weiteren Entgeltes nutzen.

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, Maßnahmen für seine Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die unbefugte Nutzung seines Anschlusses durch Dritte zu verhindern (z.B. Passwortschutz für W-LAN).

Der Kunde darf den von uns zur Verfügung gestellten Internet Anschluss nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere sind davon Handlungen umfasst, welche die öffentliche Ordnung, Sicherheit oder Sittlichkeit gefährden oder welche gegen die Gesetze verstoßen, insbesondere das Pornographie- und Verbotsgesetz, das Strafgesetzbuch (z.B. § 107c StGB), das DSGVO und die DSGVO, TKG 2021, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.

Der Kunde verpflichtet sich, T-Mobile hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhaften missbräuchlichen Verwendung der Internet Dienste von T-Mobile, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen T-Mobile und/oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von T-Mobile wegen übler Nachrede oder Ehrenbeleidigung, nach dem Mediengesetz, Pornografie- und Verbotsgesetz oder nach dem Urheberrechtsgesetz ergeben. Die Schad- und Klagloshaltung umfasst insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsvertretung.

34. Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über den Anschluss des Kunden konsumiert werden?

Die Zahlungspflicht des Kunden erstreckt sich auch auf Entgeltforderungen, die von seinem Anschluss durch die Inanspruchnahme der Leistungen von T-Mobile durch Dritte entstanden sind. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (z.B. Mehrwert- und/oder Drittanbieter) stammen.

35. Einrichtung zur Kostenkontrolle

T-Mobile stellt dem Kunden zur Kontrolle und Überwachung der Nutzung und Umfänge seiner einzelnen Dienste über die „Mein Magenta“ App oder den Bereich „Mein Magenta“ auf magenta.at eine Einrichtung im Sinne des TKG 2021 zur Verfügung. Diese beinhaltet auch Informationen über den Nutzungsumfang sowie Freiheiten der einzelnen Dienste. Um T-Mobile die Einhaltung der gesetzlichen Regelung zu ermöglichen und alle Kunden vor unerwartet hohen Kosten zu schützen ist eine verpflichtende Registrierung und erster Login in „Mein Magenta“ unbedingt erforderlich.

Abschnitt 4 – Zahlungsbedingungen & Rechnung

36. Was verrechnet T-Mobile dem Kunden und wann?

Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für das Produkt des Kunden geltenden Entgeltbestimmungen. Grundsätzlich gilt eine

monatliche Verrechnung. Das Verrechnungsintervall kann jedoch bis zu 3 Monate betragen.

Herstellungsentgelte, jährlich zu bezahlende Entgelte sowie andere Einmalentgelte kann T-Mobile sofort nach Leistungsbereitstellung verrechnen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnet T-Mobile das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das des darauffolgenden Monats im Voraus. Danach verrechnet T-Mobile Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte ebenso im Voraus. Variable Entgelte (z.B. Gesprächsentgelte) verrechnet T-Mobile im Nachhinein, nachdem T-Mobile ihre Leistung an den Kunden erbracht hat.

37. Wie erhält der Kunde seine Rechnungen?

Der Kunde entscheidet selbst, ob er seine Rechnungen in elektronischer oder in Papierform erhalten möchte. Wenn sich der Kunde für elektronische Rechnungen entscheidet, werden Rechnungen per E-Mail an jene E-Mail-Adresse übermittelt, die er T-Mobile entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnungen zuletzt mitgeteilt hat.

38. Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?

T-Mobile macht den Kunden darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungsfristen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung dem Kunden finanzielle Nachteile (z.B. Verzugszinsen; wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit, Rechnungen zu beeinspruchen) entstehen können. Der Kunde ist daher verpflichtet, die T-Mobile von ihm zum Empfang der Rechnungen mitgeteilte E-Mail-Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können.

T-Mobile empfiehlt dem Kunden daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

39. Wann sind die Rechnungen des Kunden zu bezahlen?

Der Kunde ist verpflichtet innerhalb einer Woche ab Zustellung der Rechnung zu bezahlen.

40. Wie können Rechnungen bezahlt werden? Was ist dabei zu beachten?

Der Kunde kann seine Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (z.B. Online Banking) bezahlen. Wenn der Kunde seine Rechnung mittels Lastschriftmandat bezahlt, dann informiert T-Mobile den Kunden in geeigneter Form (z.B. auf seiner Rechnung) mindestens 2 Werktage vor Abbuchung über den Betrag und das Datum der Abbuchung.

Sollte der Zahlungseinzug von vom Kunden bekanntgegebenen Bankkonto aus Gründen, die der Kunde oder seine Gehilfen oder von ihm bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, nicht möglich sein oder ungerechtfertigt rückgängig gemacht werden, darf T-Mobile dem Kunden ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 20,- sowie den Bearbeitungsaufwand, den die Bank des Kunden T-Mobile vorschreibt, verrechnen.

Wichtig: Die Verarbeitung und Zuordnung der Zahlungen des Kunden erfolgt automationsunterstützt. Eine richtige und automatisierte Zuordnung seiner Zahlung ist nur gewährleistet bei

- Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun vom Kunden erforderlich), oder
- Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die T-Mobile dem Kunden gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun vom Kunden erforderlich), oder
- Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung,

die der Kunde von T-Mobile erhalten hat, angegeben wird.

Wenn der Kunde bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht im Feld „Zahlungsreferenz“ angibt, ist eine automatisierte Zuordnung seiner Zahlung nicht möglich. Seine Zahlung muss von T-Mobile dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko-Zahlungsanweisungen, die der Kunde nicht von T-Mobile erhalten und selbst ausgefüllt hat.

41. Was passiert, wenn der Kunde seine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt?

Wenn der Kunde mit der Zahlung seiner fälligen Entgelte in Verzug ist, sendet T-Mobile dem Kunden eine Mahnung an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Anschrift (Adresse und/oder E-Mail-Adresse).

Bezahlt der Kunde trotz Mahnung nicht, dann ist T-Mobile berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 4 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung zu verrechnen, sofern der Zahlungsverzug vom Kunden verschuldet wurde.

42. Wie kann der Kunde Einwände gegen seine Rechnung erheben?

Der Kunde kann Rechnungseinwände schriftlich binnen einer Frist von 3 Monaten nach Rechnungszugang gegenüber T-Mobile geltend machen. Die Einhaltung der Frist ist wichtig, denn danach ist T-Mobile nicht verpflichtet auf Einwände zu antworten. Der Kunde hat jedoch weiterhin die Möglichkeit sich an ein Gericht oder die Schlichtungsstelle der RTR (Punkt 43 der AGB) zu wenden.

Wird auf der Rechnung des Kunden ein Fehler festgestellt, der zu seinem Nachteil ist und kann das richtige Entgelt nicht mehr ermittelt werden, so wird dem Kunden für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht seinem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit T-Mobile einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt wurde, werden ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens die gesetzlichen Verzugszinsen der Forderung berechnet. Die gesetzlichen

Verzugszinsen belaufen sich bei Verbrauchern im Sinne des KSchG auf 4 % p.a., bei Unternehmern nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.

43. Hat der Kunde die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?

Wenn der Kunde eine Beschwerde hat, für die T-Mobile keine Lösung findet, kann der Kunde sich an die Schlichtungsstelle der RTR wenden. Die Webseite der Schlichtungsstelle findet der Kunde unter: www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Der Kunde hat für einen Antrag bei der Schlichtungsstelle ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit. Seine Beschwerde muss im Zusammenhang mit einem Kommunikationsdienst stehen. Der Kunde muss seine Einwände bis spätestens drei Monate nach Rechnungszugang bei T-Mobile geltend machen. Nach Ablauf dieser Frist muss T-Mobile nicht mehr auf die Einwände des Kunden antworten, an einem Schlichtungsverfahren wirkt T-Mobile jedoch weiterhin mit.

44. Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?

T-Mobile ist berechtigt, eine vom Kunden bezahlte Kautions- oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen.

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des KSchG, dann kann der Kunde mit seinen Ansprüchen gegen die von T-Mobile aufrechnen, wenn seine Ansprüche in rechtlichem Zusammenhang mit dem Anspruch von T-Mobile stehen, oder seine Ansprüche gegen T-Mobile gerichtlich festgestellt wurden, oder seine Ansprüche von T-Mobile anerkannt worden sind oder wenn T-Mobile zahlungsunfähig ist.

Ist der Kunde Unternehmer im Sinn des KSchG, dann kann der Kunde seine Ansprüche gegen die von T-Mobile aufrechnen, wenn seine Ansprüche gegen T-Mobile gerichtlich festgestellt oder von T-Mobile anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

45. Wertsicherung

Die mit dem Kunden vereinbarten fixen monatlichen Entgelte (laut dem gewählten Produkt) sind wertgesichert. T-Mobile ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100), wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte dieser nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle), im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, Pauschale [Flatrate], Mindestumsatz) in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat.

Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum des Jahres VPI über bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum).

Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls

eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden.

Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung von T-Mobile zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betraglichen Ausmaß, in dem T-Mobile zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

46. Magenta bekennt sich klar gegen Hass im Netz

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Hasspostings etwa können strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Betroffene Opfer können sich wehren. Auf Inhalte-Plattformen (Facebook, Instagram, Twitter und vielen mehr) befinden sich Möglichkeiten um Hasspostings zu melden. Magenta empfiehlt im Bedarfsfall ausdrücklich die Nutzung dieser Meldestellen um ein schnelles und wirksames Vorgehen gegen Hass im Netz sicherzustellen. Mehr Informationen finden Sie auch unter magenta.at/gegen-hass-im-netz.

Wenn der Kunde den Vertrag nicht als Verbraucher im Sinne des KSchG abschließt, dann gilt für alle Streitigkeiten zwischen T-Mobile und dem Kunden aus diesem Vertrag die ausschließliche Zuständigkeit des für Handelssachen zuständigen Gerichtes in Wien als vereinbart.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, dann bleiben die Übrigen von der Unwirksamkeit nicht betroffenen Bestimmungen dieser AGB weiter gültig. Für Verträge mit Unternehmer gilt zusätzlich: Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

Abschnitt 5 – Datenschutz ist T-Mobile wichtig

Der Schutz der Daten des Kunden wird bei T-Mobile großgeschrieben. Diesbezügliche Detailinformationen findet der Kunde in den Datenschutzbestimmungen, aufrufbar unter magenta.at/agb.

Abschnitt 6 – Kontakt

Für Fragen zu den Produkten von Magenta oder für Auskünfte im Störfall stellt T-Mobile dem Kunden die Serviceline folgende Kontaktkanäle zur Verfügung:

- Serviceline unter 0676/2000
- Kontaktformular unter magenta.at/service
- Magenta Postfach: T-Mobile Austria GmbH, Postfach 676, 1030 Wien
- E-Mail-Adresse: impressum@magenta.at
- WebERV: Z-Code Z985675

Der Kunde hat auch die Möglichkeit Kundendaten, Informationen und vertragsrelevante Funktionen im Self-Service-Bereich über die „Mein Magenta App“ einzusehen und zu verwalten. Dieser kann auch über den Webbrowser unter mein.magenta.at aufgerufen werden.

Abschnitt 7 – Schlussbestimmungen

Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes.