



# FAQ ZUR ZAHLUNG IM GOOGLE PLAY STORE ÜBER DIE MAGENTA HANDYRECHNUNG

## GENERELLE INFORMATIONEN

### Was ist unter „Bezahlen mit der Magenta Handyrechnung zu verstehen?

Zusätzlich zu den im Google Play Store angebotenen Zahlungsmöglichkeiten wie Kreditkarte, PayPal Konto oder Google Gutscheine können seit April 2016 Magenta Vertragskunden die Zahlung auch über die Handyrechnung durchführen. Die Eingabe sensibler Kreditkartendaten ist somit nicht notwendig.

### Was wird benötigt um dieses Bezahlservice nutzen zu können?

Neben einer Magenta SIM-Karte ist ein Google Mail Account die Grundvoraussetzung. An diese E-Mail-Adresse werden nach dem Kauf detaillierte Rechnungsbelege gesendet.

### Was kann alles über die Magenta Handyrechnung bezahlt werden?

Kostenpflichtige Apps, In-App Käufe, Spiele, Musik, Bücher, Filme & Zeitschriften – alle diese digitalen Inhalte können im Google Play Store über die Handyrechnung bezahlt werden.

### Welche Betragsgrenzen gibt es bei Verwendung dieser Bezahlfunktion?

Gemäß den Regelungen der Payment Service Directive 2 beträgt das Monatslimit für Zahlungsvorgänge, die über die Mobilfunkrechnung abgerechnet werden, ab Jänner 2018 maximal 300 EUR.

### Welche Sperren verhindern eine Bezahlung im Google Play Store über die Magenta Handyrechnung?

Im persönlichen [Serviceportal Mein Magenta Mobil](#) muss die Sperre „Appstores, Marktplätze & Spenden“ aktiviert sein, um Zahlungen im Google Play Store über die Magenta Handyrechnung zu verhindern.

### Wie kann ich verhindern, dass Käufe mit meinem Smartphone von unberechtigten Personen (*Kinder, Freunde etc.*) durchgeführt werden?

Neben der generellen Sperre der Bezahlfunktion mit „Appstores, Marktplätze & Spenden“ können versehentliche Käufe über die Play Store App durch die Aktivierung der Authentifizierung am Smartphone verhindert werden. Bei dieser Authentifizierung müssen bestimmte Informationen, wie etwa ein Passwort, eingegeben werden, damit ein Kauf getätigt werden kann.

Authentifizierungseinstellungen auf Ihrem Android-Smartphone ändern:

1. Öffnen Sie die Google Play Store App. 
2. Tippen Sie links oben auf das Menüsymbol.  Google Play
3. Rufen Sie die Einstellungen auf.  Einstellungen
4. Klicken Sie auf „Authentifizierung für Käufe erforderlich“.
5. Wählen Sie die Einstellung „Für alle Käufe bei Google Play auf diesem Gerät“ aus.
6. Folgen Sie der Anleitung auf dem Bildschirm.

**Hinweis:** Zum Ändern der Authentifizierungseinstellungen am Android Smartphone benötigen Sie Ihr G-Mail-Passwort, weiterführende Informationen finden Sie unter <https://support.google.com/googleplay/answer/1626831>



### Welche Authentifizierungseinstellungen gibt es, um unberechtigte Käufe zu verhindern?

1. **Für alle Käufe bei Google Play auf diesem Gerät:** Eine Authentifizierung ist für jeden Einkauf digitaler Inhalte über Google Play erforderlich (einschließlich In-App-Käufen).
2. **Alle 30 Minuten:** Nach jeder Authentifizierung für einen Kauf können Sie 30 Minuten lang weitere Käufe digitaler Inhalte bei Google Play tätigen (einschließlich In-App-Käufen), ohne sich erneut authentifizieren zu müssen.
3. **Nie:** Es ist keine Authentifizierung für Käufe erforderlich. Die Deaktivierung der Authentifizierung kann zu nicht autorisierten Käufen führen – Sie tragen die Verantwortung für alle Abbuchungen.
4. **Familienfreundliche Inhalte:** Für Käufe bei Google Play in Apps für Kinder bis zu 12 Jahren ist immer eine Authentifizierung erforderlich.

## RÜCKGABEN UND ERSTATTUNGEN BEI GOOGLE PLAY

### WICHTIGE HINWEISE

- Eine Rückerstattung von Käufen wird **ausschließlich durch Google** abgewickelt, auch wenn der Kauf mit dem Zahlungsmittel Magenta Handyrechnung erfolgt ist!
- Erstattungen können nicht über die Google Play Store App beantragt werden.
- Für die Beantragung von Erstattungen nutzen Sie am besten einen PC, Laptop oder Tablet PC. Bei Nutzung des Webbrowsers auf Ihrem Android Smartphone muss das **Endgerät im Querformat** genutzt werden, andernfalls werden die Menüpunkte hinsichtlich „Erstattung“ auf der Webseite des Play Store nicht eingeblendet.
- Für sämtliche Interaktionen mit Google benötigen Sie IMMER die G-Mail-Adresse & das Passwort, die auch am Android Smartphone, mit dem der Kauf abgewickelt wurde, hinterlegt sind.
- Alternativ kann für das Log-In auf der Desktop-Seite des Google Play Store auch die mobile Rufnummer in Verbindung mit dem G-Mail-Passwort genutzt werden.

### ERSTATTUNGEN DIREKT NACH EINEM KAUF

#### Ist eine Rückerstattung direkt nach dem Kauf möglich?

Wurde eine App oder ein Spiel über das Zahlungsmittel „Magenta Handyrechnung“ gekauft, steht direkt nach dem Einkauf ein **Zeitfenster von 2 Stunden** zur Verfügung, in dem eine Rückerstattung möglich ist. Wird ein rückerstatteter Inhalt noch einmal eingekauft, ist eine neuerliche Erstattung nicht mehr möglich. Die Kosten für Musik und Bücher werden seitens Google generell nicht rückerstattet.

So kann eine Rückerstattung für eine gekaufte App über Google Play Store innerhalb des Zeitfensters von 2 Stunden angefordert werden:

1. Öffnen Sie die Google Play Store App.
2. Tippen Sie links oben auf das Menüsymbol  und klicken Sie auf „Meine Apps und Spiele“.
3. Wählen Sie jene App oder jenes Spiel, für die Sie eine Rückerstattung möchten.
4. Drücken Sie „Erstatten“ und bestätigen Sie den Nutzerdialog.
5. Danach wird die App automatisch deinstalliert und der Betrag rückerstattet. Sie können den Status Ihrer Rückerstattung unter der Internetadresse <https://wallet.google.com> überprüfen.



## ERSTATTUNG WENN DER KAUF BEREITS ÜBER DIE MAGENTA HANDYRECHNUNG VERRECHNET WURDE

### Wie erfolgt die Erstattung, wenn der Kauf bereits auf der Handyrechnung verrechnet wurde?

Wenn etwas ohne Ihre Zustimmung über die Zahlungsmethode „Magenta Handyrechnung“ im Play Store gekauft wurde, besteht möglicherweise Anspruch auf eine Erstattung, die über die Google Play Store Webseite <https://play.google.com> zu beantragen ist.

Melden Sie nicht autorisierte Käufe bitte unbedingt **innerhalb von 65 Tagen** nachdem diese getätigt wurden an Google.

1. Öffnen Sie auf Ihrem Computer <https://play.google.com/store/account>.
2. Melden Sie sich mit jener G-Mail-Adresse an, mit der auch der Kauf am Smartphone durchgeführt wurde.
3. Scrollen Sie zu „Bestellverlauf“ und suchen Sie nach der Bestellung.
4. Klicken Sie rechts neben der Bestellung auf das Dreipunktsymbol. 
5. Wählen Sie **Erstattung beantragen** oder **Problem melden** aus und danach jene Option, die Ihre Situation am besten beschreibt.
6. Füllen Sie das Formular aus und geben Sie an, dass Sie den Kaufpreis erstattet haben möchten
7. Daraufhin wird die Nachricht „Danke für diese Meldung“ angezeigt.
8. Anschließend erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie darüber informiert werden, ob die Erstattung gewährt wird. Diese E-Mail sollten Sie in der Regel innerhalb von 15 Minuten erhalten, es kann jedoch auch bis zu zwei Werktage dauern.

Wenn Sie mehrere Erstattungsanfragen haben, wiederholen Sie diese Schritte für jeden gekauften Artikel.

**Wichtiger Hinweis:** Die Geheimhaltung Ihrer Kontoinformationen und Passwörter ist von großer Wichtigkeit. Wenn Sie die Daten an andere weitergeben oder die Authentifizierung für Käufe nicht aktivieren, sind Sie für alle getätigten Käufe verantwortlich!

### Kann ich das Google Play Kundenservice auch per Telefon erreichen?

Ja, wählen Sie hierzu die kostenfreie Telefonnummer für Österreich 0800-100454. Die Nummer ist von Montag-Freitag von 09:00 bis 21:00 Uhr erreichbar, und Samstag-Sonntag von 10:00 bis 18:00 Uhr.

### Wo sind weiterführende Informationen in Bezug auf den Google Play Store zu finden?

#### Passwortschutz für Käufe:

<https://support.google.com/googleplay/answer/1626831>

#### Erstattungen:

<https://support.google.com/googleplay/answer/7205930>

#### Verwaltung von Familiengruppen/Familienfreigabe:

<https://support.google.com/googleplay/answer/6286986>

#### Informationen zu In-App Käufen:

[https://support.google.com/googleplay/answer/1061913?hl=de&ref\\_topic=2450225](https://support.google.com/googleplay/answer/1061913?hl=de&ref_topic=2450225)

#### Verwalten von Zahlungsmethoden, Google-Rechnungen, Aktivitäten:

<https://play.google.com>