

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG MOBILFUNK

## BUSINESS

### Nach Ihren Bedürfnissen gestaltet und optional erweiterbar!

Stellen Sie sich Ihren Wunschartif mit sämtlichen für Sie notwendigen Optionen selbst zusammen!  
Egal, ob Sie zusätzliche Freiminuten, SMS oder Datenoptionen in Ihrem Tarif benötigen.  
Angebot gilt für Privat- und Geschäftskunden!

DER TARIF IHRER WAHL	5G Biz Small 24	5G Biz Medium 24	5G Biz Ultimate 24
<b>Tarif inkludiert pro Monat</b>	unlimitierte Min und SMS in alle Netze österreichweit sowie innerhalb der EU und in die EU*, 300 Min und 300 SMS in und nach Resteuropa** sowie 1 GB <sup>3</sup> in Resteuropa**	unlimitierte Min und SMS in alle Netze österreichweit sowie innerhalb der EU und in die EU*, 500 Min und 500 SMS in und nach Resteuropa** sowie 2 GB <sup>3</sup> in Resteuropa**	unlimitierte Min und SMS in alle Netze österreichweit sowie innerhalb der EU und in die EU*, 800 Min und 800 SMS in und nach Resteuropa** sowie 2 GB <sup>3</sup> in Resteuropa**
<b>Inkl. Datenvolumen</b> Downloadgeschwindigkeit <sup>2</sup> : Uploadgeschwindigkeit <sup>2</sup> : Cut off <sup>1</sup> nach:	5G inklusive bis zu 250 Mbit/s bis zu 50 Mbit/s 50 GB (Inland/EU)	5G inklusive bis zu 350 Mbit/s bis zu 100 Mbit/s 100 GB (Inland/EU)	5G inklusive bis zu 500 Mbit/s bis zu 100 Mbit/s unlimitiert (Inland/EU)
<b>Einmalige Aktivierung</b>	€ 69,00	€ 69,00	€ 69,00
<b>Mtl. Grundgebühr</b>	€ 28,68	€ 43,08	€ 69,48

**Multisim (Mindestbindung 6 Monate):** 5G Biz Small, Medium € 6,00 (mtl.); 5G Biz Ultimate € 20,00 (mtl.).

Details zu weiteren All In Paketen bzw. Multisim finden Sie in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Alle Tarife beinhalten ein preisgestütztes Endgerät gemäß gesonderter Preisliste oder eine Gutschrift. Mindestvertragsdauer: 24 Monate. Kosten für Mehrwertdienste: siehe Tarifblatt. Bei Auslandstelefonie / Roaming gelten – sofern keine Freieinheiten im Tarif inkludiert sind – die Preise laut Tarifblatt im gewählten Tarif. Für die Inanspruchnahme des kostenpflichtigen Services „SMS Empfangsbestätigung“ werden 35 Cent pro Bestätigungs-SMS verrechnet. Taktung aller Tarife: 60/60, sofern keine andere gesetzliche Regelung besteht. Blockrounding gemäß gewähltem Tarif. Die Verfügbarkeit von GPRS/UMTS/LTE/5G ist vom jeweiligen Roaming-Partner abhängig. Beschreibung und beinhaltete Leistungen finden sich in den Entgeltbestimmungen unter [www.dialog-telekom.at](http://www.dialog-telekom.at). Für diese Tarife gilt die Wertsicherung gemäß den AGB bzw. der jeweiligen Tarifliste als vereinbart. Keine Leistungspauschale! Für den Versand von Hardware werden pro Bestellung pauschal € 8,90 verrechnet. Optional: Versand per EMS: € 14,90 (auf Kundenwunsch).

#### Hinweise zu inkludierten Freieinheiten im Ausland / in das Ausland:

- \* Freieinheiten gelten innerhalb der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses inkludierten Länder der EU, für aktive und passive Roaming-Gespräche (ausgenommen Überseegebiete), Liechtenstein, Norwegen und Island und innerhalb des jeweiligen Landes und von diesen Ländern nach Österreich. Bei Überschreitung werden die über dem Limit verbrauchten Einheiten laut Preisen Auslands-/Roamingzone auf Monatsbasis verrechnet.
- \*\* Freieinheiten gelten von Österreich nach und innerhalb des jeweiligen Resteuropa-Landes und von den Resteuropa-Ländern nach Österreich. Nicht inkludiert sind Minuten & SMS zwischen den Resteuropa-Ländern und der EU. Als Resteuropa gelten folgende Länder: Andorra, Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Bosnien und Herzegowina, Georgien, Kasachstan, Kosovo, Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Russland, Schweiz, Serbien, Türkei, Ukraine, Weißrussland

#### Besondere Bestimmungen für die Tarife:

Bei den unlimitierten Inlandsminuten/SMS gibt es grundsätzlich keine Einschränkung der Freieinheiten. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich DIALOG das Recht vor, Anwender, die durch Ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Sprachtarifes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Für alle Tarife gilt das Prinzip „Roam like at Home“. Somit kann das inkludierte Datenvolumen im Rahmen der Fair Use Policy im EU-Ausland verwendet werden. Details auf <https://www.dialog-telekom.at/mobilmfunk/services-features/>

#### Inkludiertes Datenvolumen:

- 1) Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens im Tarif wird die Datenübertragung gestoppt.
- 2) Die erreichbare Geschwindigkeit ist von zahlreichen Faktoren, wie Standort, Endgerät, Netzauslastung, Verwendungsgruppe etc. abhängig und kann variieren. Übertragungsgeschwindigkeiten können aus diesen Gründen nicht garantiert werden. Im Einklang mit der EU Verordnung 2015/2120 informieren wir Sie auf ihrem Vertragsformular über die geschätzte maximale Bandbreite an der Vertragsadresse.
- 3) Nach Verbrauch erfolgt die Verrechnung laut Auslandstelefonie, -SMS bzw. Zonenroaming.

Preise in Euro inkl. MwSt.

## Leistungsbeschreibung

### Besondere Bestimmungen für Mobilfunk

der DIALOG telekom GmbH & Co KG  
Goethestraße 93, 4020 Linz

Stand: Jänner 2025

<b>I. Allgemeine Bestimmungen</b>	<b>3</b>
1. Allgemeines	3
2. Vertragslaufzeit	3
3. Freischaltung	3
4. SIM-Karte	3
5. Dienstqualität	3
6. Notruf	4
7. Roaming	4
7.1. Datenroaming	4
7.2. Alternative Roaminganbieter	4
8. Teilnehmerverzeichnis	4
9. Mobile Rufnummernmitnahme	5
10. Vertragspartner	5
<b>II. Entgelte</b>	<b>5</b>
1. Tariffreie Dienste	5
2. Rufnummernbereiche für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze (innerhalb Österreich)	5
3. Zielnetztaffierte Rufnummern	6
4. Auskunftsdienste	6
5. Frei kalkulierbare Mehrwertdienste	6
6. Anrufe zu ausländischen Rufnummern	6
7. Sonstige Entgelte	7
8. Besondere Schadenersatzregelung für Mobilfunk	7
<b>III. Tarifspezifische Entgelte</b>	<b>7</b>
<b>IV. Informationen zu Netzwerkmanagement und Geschwindigkeiten</b>	<b>7</b>
<b>V. Informationen zu Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen</b>	<b>8</b>

## **I. Allgemeine Bestimmungen**

### **1. Allgemeines**

DIALOG erbringt als Wiederverkäufer mobile Telekommunikationsdienste samt entsprechenden Zusatzdiensten wie SMS-Übertragung, Voicemaildienste, Datendienste etc., welche ihr von dritten Kommunikationsdienstbetreibern und Kommunikationsnetzbetreibern (die „Vertragspartner“) gegen Entgelt zur Verfügung gestellt werden und vertreibt zu diesem Zweck auch mobile Endgeräte. Zusätzlich zu den AGB von DIALOG werden für diese Dienste nachfolgende besondere Bestimmungen festgelegt. Für alle hier nicht reglementierten Bereiche sind die Standard-AGB heranzuziehen. Zusätzlich zu den AGB der DIALOG gelten für alle technischen und dienstspezifischen Belange die AGB der jeweiligen Vertragspartner bzw. Netzbetreiber. Dies gilt insbesondere auch für die Angaben zur Dienstqualität.

### **2. Vertragslaufzeit**

Soweit nicht anders vereinbart bzw. in diesen AGB nicht anders festgelegt, haben Verträge über Kommunikationsdienste eine Mindestlaufzeit von 12, 24 oder 36 Monaten (bei Verbrauchern im Sinne des KSchG maximal 24 Monate) beginnend mit dem Zustandekommen des Vertrages. Nach Ablauf der Mindestbindefrist kann der Vertrag von Verbrauchern im Sinne des KSchG unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist schriftlich und tunlichst eingeschrieben gekündigt werden. Selbiges gilt für Kleinst- und Kleinunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021, sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, sofern diese nicht ausdrücklich darauf verzichten. Zum Ablauf der Mindestvertragsdauer, wird die DIALOG telekom GmbH & Co KG den Endnutzern auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auf der Rechnung) über das Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeiten der Vertragskündigung informieren. Diese Information erfolgt zeitnah vor jenem Zeitpunkt, zu dem die Kündigung spätestens erklärt werden muss, um den Vertrag zum Ende der Mindestvertragsdauer beenden zu können.

Verträge von Unternehmen im Sinne des KSchG verlängern sich jeweils um ein Jahr, wenn diese nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertrages schriftlich und tunlichst eingeschrieben gekündigt werden. Für Kleinst- und Kleinunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG 2021 sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gilt diese Bestimmung nur dann, wenn diese in Hinblick auf Vertragslaufzeit und Kündigung auf die Behandlung wie Verbraucher verzichtet haben.

### **3. Freischaltung**

Nach Einlangen von Aktivierungsgebühr und Kaufpreis für das mobile Endgerät bei DIALOG sendet DIALOG dem Endnutzer das mobile Endgerät und die SIM-Karte zu und lässt den Dienst beim jeweiligen Vertragspartner freischalten. Die Freischaltung mobiler Kommunikationsdienste erfolgt innerhalb von 3 Werktagen ab Zustandekommen des Vertrages mit dem Endnutzer. In Ausnahmefällen z. B. beim Fernabsatz oder bei technischen Problemen, die nicht von DIALOG zu vertreten sind, kann es zu längeren Freischaltzeiten kommen. In jenen Fällen, in denen der Endnutzer seine Rufnummer portiert, erfolgt die Freischaltung bis zum vereinbarten Portierdatum.

### **4. SIM-Karte**

Die dem Endnutzer zugesandte SIM-Karte geht nicht in das Eigentum des Endnutzers über. SIM-Karten, die zum Übergabezeitpunkt fehlerhaft waren, werden auf Wunsch des Endnutzers kostenlos ausgetauscht. Verlorene oder gestohlene SIM-Karten werden auf Wunsch des Endnutzers entgeltlich ersetzt. Bei Verlust oder Diebstahl hat der Endnutzer DIALOG unverzüglich unter Nachweis seiner Identität aufzufordern, die SIM-Karte zu sperren. Der Endnutzer haftet für sämtliche bis zur Sperre angefallene Entgelte aus Kommunikationsdienstleistungen laut Entgeltbestimmungen bzw. Leistungsbeschreibung, sowie im Falle einer von ihm schuldhaft verzögerten Sperre für allfällige der DIALOG daraus entstandene Schäden. Diebstahl, Verlust, Beschädigung, Retournierung oder Zerstörung von mobilem Endgerät oder SIM-Karte berechtigen nicht zur Beendigung des Vertragsverhältnisses.

### **5. Dienstqualität**

Angaben zur Dienstqualität entnehmen Sie dem Tarifblatt und den Leistungsbeschreibungen sowie den AGB und Leistungsbeschreibungen des jeweiligen Vertragspartners bzw. Netzbetreibers des jeweiligen Dienstes gemäß den Leistungsbeschreibungen. Die Dienstqualität ist von verschiedenen Faktoren, wie insbesondere vom



Endgerät, vom Netz- Typ (z.B. UMTS, GSM), von der Netzwerklast oder von den Funkfeld-Bedingungen bzw. dem gewählten Tarif/Option abhängig.

Die Sprachqualität und die Qualität der Datenübertragung bei der Mobilfunknutzung im EU- Ausland sind vom jeweils genutzten Mobilfunknetz im EU-Ausland abhängig. Grundsätzlich entspricht die Qualität im besuchten Netz, der des Mobilfunknetzes im Inland, wenn dieselbe Generation von Mobilfunknetzen und -technologien verfügbar ist. Die maximal angebotene Datenübertragungsgeschwindigkeit im Ausland entspricht der des vereinbarten Tarifs bzw. Datenoption im Inland, wenn dies entsprechend durch das jeweils genutzte Mobilfunknetz im EU-Ausland unterstützt wird. Voraussetzung für die Datennutzung mit einer bestimmten Mobilfunk-Technologie sind entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern, der Netzausbau des verwendeten Netzes sowie das vom Endnutzer eingesetzte Endgerät. Dialog kann keine flächendeckende EU-weite Mobilfunkversorgung garantieren; diese ist von technischen und physischen Gegebenheiten wie z.B. verwendete Frequenzen für den Netzausbau, flächendeckender Netzausbau aufgrund der Topografie des Landes, abhängig. Daher sind in einzelnen Gebieten bzw. auf Schiffen und in Flugzeugen möglicherweise nicht oder nicht immer (alle) Mobilfunkdienste verfügbar. Das gilt insbesondere, wenn nicht dieselbe Generation von Mobilfunkdiensten und -technologien verfügbar ist

## 6. Notruf

Verbindungen zu Notrufdiensten, einschließlich der europäischen Notrufnummer 112, sind kostenlos. Setzen Sie einen Notruf ab, so können die Notruforganisationen feststellen, von welchem Standort aus Sie den Notruf abgesetzt haben und welche Rufnummer Sie nutzen.

## 7. Roaming

Die Roamingtarife können den jeweiligen Tariflisten entnommen werden oder sind unter <https://www.dialog-telekom.at/mobilfunk/services-features/> abrufbar. Ausgenommen sind Dienste, Mehrwertnummern, Video-telefonie und Verbindungen auf Schiffen, Fähren und in Flugzeugen sowie Satelliten.

### 7.1. Datenroaming

Wir haben für Sie ein Datenroaminglimit in Höhe von EUR 60 brutto eingerichtet, das für Fälle von Datenroaming im Ausland gilt, soweit in Ihrem Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Bei Erreichung dieses Schwellwertes wird die Nutzung von Datenroaming unterbrochen. Möchten Sie auch nach Erreichen des Schwellwertes weiter roamen, dann können Sie die Sperre wieder aufheben lassen. Sie können sich auch jederzeit von diesem Service abmelden.

Um im grenznahen Gebiet ein unbeabsichtigtes Einwählen in ein ausländisches Netz zu vermeiden (Inlandsroaming), empfehlen wir bei Ihrem Endgerät eine manuelle Einstellung des österreichischen Netzes.

### 7.2. Alternative Roaminganbieter

Seit 1. Juli 2014 haben Sie laut EU-Verordnung über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Europäischen Union einschließlich Norwegen, Liechtenstein und Island die Möglichkeit, regulierte Mobilfunkdienste im EU-Ausland (Roaming) über einen alternativen Roaming-Anbieter zu nutzen.

Sie können also einen zusätzlichen Vertrag mit einem alternativen Roaming-Anbieter abschließen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <https://www.dialog-telekom.at/mobilfunk/services-features/>

## 8. Teilnehmerverzeichnis

Sie können sich auf Wunsch mit folgenden Daten in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis eintragen lassen:

- Familienname
- Vorname
- akademischer Grad
- Adresse
- Teilnehmernummer
- wahlweise Ihre Berufsbezeichnung

Die Eintragung in das öffentliche Telefonverzeichnis ist für Sie kostenlos.

Teilen Sie uns bei Ihrer Anmeldung nicht ausdrücklich Ihren Wunsch auf Aufnahme in das elektronische Teilnehmerverzeichnis mit, dann gehen wir davon aus, dass Sie keine Eintragung wünschen.

## 9. Mobile Rufnummernmitnahme

Der Endnutzer kann seine Mobilrufnummer von einem anderen Mobilfunkanbieter zu DIALOG übertragen. Während dem technischen Portiervorgang ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig nicht verwendbar. DIALOG bzw. die anderen Mobilfunkbetreiber sind bemüht, dass der Anschluss aufgrund des Portiervorganges so schnell wie möglich wieder verwendet werden kann. DIALOG kann nicht gewährleisten, dass nach der Portierung zu DIALOG dieselben Dienste wie beim vorherigen Mobilfunkbetreiber genutzt werden können.

Bei der Portierung wird die Hauptrufnummer und die Mailboxnummer übertragen. Weitere Rufnummern, welche mit der Hauptrufnummer verbunden sind, können auf ausdrücklichen Wunsch des Endnutzers übertragen werden.

Der Endnutzer kann seine Mobilrufnummer von DIALOG zu einem anderen Mobilfunkanbieter übertragen. Wenn der Vertrag mit Abschluss der erfolgreichen Portierung endet, werden allfällige Restentgelte bis zum Ende einer allfällig vereinbarten Mindestvertragsdauer verrechnet. Diese Verrechnung erfolgt in monatlichen Raten bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer, es sei denn, der Endnutzer verlangt ausdrücklich eine einmalige Endabrechnung über den gesamten Restbetrag. Bei der Portierung verfallen ohne Ausgleichsanspruch alle Ansprüche des Endnutzers aus allfälligen Bonus-Programmen. Sobald die Nummernübertragung abgeschlossen ist, endet das Vertragsverhältnis, es sei denn, der Endnutzer verlangt ausdrücklich eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses. Die Nummernübertragung ist für den Endnutzer kostenlos.

## 10. Vertragspartner

Dritter Kommunikationsdienstbetreiber und Kommunikationsnetzbetreiber („Vertragspartner“) ist die T-Mobile Austria GmbH ([www.magenta.at](http://www.magenta.at)) und die Hutchison Drei Austria GmbH ([www.drei.at](http://www.drei.at)).

## II. Entgelte

### 1. Tariffreie Dienste

- Rufnummernbereich 0800 bzw. 00800 (international)
- Dial-Up-Zugang 0804. Es können jedoch Entgelte beim gewählten Internet Service Provider anfallen.
- 116xxx öffentliche Kurzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert

Öffentliche Kurzurufnummern für Notrufdienste:

- 112 Einheitliche europäische Notrufnummer
- 122 Feuerwehr
- 128 Notruf für Gasgebrechen
- 133 Polizei
- 140 Bergrettung
- 141 Ärztenotdienst
- 142 Telefonseelsorge
- 144 Rettung
- 147 Notrufdienst für Kinder und Jugendliche

### 2. Rufnummernbereiche für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze (innerhalb Österreich)

- 0810 - max. € 0,10/Min bzw. SMS
- 0820 - max. € 0,20/Min. bzw. SMS
- 0821 - max. € 0,20/Anruf bzw. SMS
- 0828 - (bisher: max. € 0,39 pro SMS)

### 3. Zielnetztarifizierte Rufnummern

Die Taktung und Vergebührung wird nicht von DIALOG, sondern vom jeweiligen Betreiber der Zielnummern vorgegeben. Bei Verbindungen zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten in den Bereichen 900, 930, 939 sowie 118 erfolgt eine Zwangstrennung nach maximal 30 Minuten, bei einer Minutengebühr < € 2,20 nach maximal 60 Minuten.

### 4. Auskunftsdienste

Die Taktung wird vom Zielnetzbetreiber vorgegeben.

- 118 – max. € 3,64/Min. oder € 10,00 pro Event

### 5. Frei kalkulierbare Mehrwertdienste

Die Taktung wird vom Zielnetzbetreiber vorgegeben und kann von diesem mit max. 60/1 oder 30/30 festgelegt werden.

- 0900 – max. € 3,64/Min. oder € 10,00 pro Event

- 0901 01x xxx - € 0,10 pro Event
- 0901 02x xxx - € 0,20 pro Event
- 0901 03x xxx - € 0,30 pro Event
- 0901 04x xxx - € 0,40 pro Event
- 0901 05x xxx - € 0,50 pro Event
- 0901 06x xxx - € 0,60 pro Event
- 0901 07x xxx - € 0,70 pro Event
- 0901 08x xxx - max. € 0,80 pro Event
- 0901 09x xxx - max. € 0,90 pro Event
- 0901 10x xxx - max. € 1,00 pro Event
- 0901 20x xxx - max. € 2,00 pro Event
- 0901 30x xxx - max. € 3,00 pro Event
- 0901 40x xxx - max. € 4,00 pro Event
- 0901 50x xxx - max. € 5,00 pro Event
- 0901 60x xxx - max. € 6,00 pro Event
- 0901 70x xxx - max. € 7,00 pro Event
- 0901 80x xxx - max. € 8,00 pro Event
- 0901 90x xxx - max. € 9,00 pro Event

- 0930 – max. € 3,64/Min. oder € 10,00 pro Event

- 0931 - max. € 3,64/Min. oder € 10,00 pro Event

- 0939 – max. € 3,64/Min.

### 6. Anrufe zu ausländischen Rufnummern

Die Verrechnung von Verbindungen ins Ausland erfolgt gemäß der jeweiligen Tarifliste bzw. Leistungsbeschreibung. Die Ländervorwahlen können der Homepage der International Telecommunication Union (ITU-T) <http://www.itu.int/en/ITU-T/> entnommen werden.

UISCN

(Universal International Shared Cost Numbers +808) - € 0,20/Minute

## 7. Sonstige Entgelte

Aktivierung	€ 69,00
Ersatz der SIM-Karte ohne Verlust- oder Diebstahlsanzeige	€ 20,00
Rufnummernänderung	€ 20,00
Rufsperrung auf Kundenwunsch	€ 20,00

## 8. Besondere Schadenersatzregelung für Mobilfunk

Es besteht die Möglichkeit den Vertrag unverzüglich aufzulösen, indem die bei der NÜV- Anfrage bekannt gegebenen Kosten vollständig beglichen werden. Ebensolches gilt bei einer außerordentlichen Vertragskündigung durch DIALOG wegen gem. Punkt I.4 der AGB. Dabei erfolgt die unwiderrufliche Abschaltung des Dienstes, sowie die Verrechnung der restlichen monatlichen produktabhängigen Grundentgelte gem. Vertragsdauer und wird sofort im gesamten Umfang fällig gestellt.

## III. Tarifspezifische Entgelte

Grund- und Gesprächsentgelte sowie sonstige Tarifmerkmale sind in den aktuellen Tarifübersichten unter <https://www.dialog-telekom.at/mobilfunk/handy-tarife/> ersichtlich.

Ältere nicht mehr anmeldbare Tarife sind unter <https://www.dialog-telekom.at/preise-alte-tarife/> ersichtlich.

Informationen zu den einzelnen Entgelten können auch unter der kostenlosen Hotline 0800 0699 799 oder per E-Mail an [office@dialog-telekom.at](mailto:office@dialog-telekom.at) angefragt werden.

## IV. Informationen zu Netzwerkmanagement und Geschwindigkeiten

Im Fall einer vorübergehenden, starken Verkehrsauslastung in unserem Netz oder Teilen davon, stellen standardisierte Funktionen und ein durchgängig dafür abgestimmtes Ende-zu-Ende-Design des Netzwerks eine weiterhin effiziente und faire Nutzung der vorhandenen Netzressourcen durch allen Endnutzern in der betroffenen Region sicher. Zur Optimierung der Gesamtübermittlungsqualität können einzelne Verkehrskategorien (Services: z.B. Sprachtelefonie oder Produkte: z.B. Mobile/Stationär) priorisiert werden. Diese Maßnahmen erfolgen stets aufgrund technischer Gegebenheiten und nicht aufgrund kommerzieller Erwägungen und dauern nur so lange, wie die außergewöhnliche Verkehrsauslastung andauert. So können wir z.B. zeitkritische Dienste, wie Sprach- und Videotelefonie, oder qualitätssensible Dienste bevorzugt behandeln.

Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Durch Verkehrsmanagementmaßnahmen kann sich die Leistung ihres Internetzugangsdienstes in verschiedenen Verkehrskategorien für die Dauer der außergewöhnlichen Verkehrsauslastung verschlechtern.

Wenn es zu einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung kommt, kann, sofern eine eindeutige Erkennbarkeit dieser Services durch Übertragungsprotokolle, Verkehrsflussverhalten oder Verträge mit den Serviceanbietern möglich ist, eine Anpassung der verfügbaren Ressourcen für spezielle Verkehrskategorien (z.B. Video-Streaming, P2P ...) erfolgen. Dadurch kann eine generelle Serviceverfügbarkeit weiterhin im Rahmen der vorhandenen Netzressourcen sichergestellt werden. Jegliche Analysen, die im Rahmen der Verkehrsmanagementmaßnahmen durch uns erfolgen, lassen keine personenbezogenen Rückschlüsse auf die von Ihnen aufgerufenen Inhalte zu und haben keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre oder den Schutz ihrer persönlichen Daten.

Falls es zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern Ihres Internetzugangsdienstes im Vergleich zu der vereinbarten Qualität kommt, so stehen Ihnen Rechtsbehelfe zu. Derzeit haben Sie nach österreichischem Recht im Rahmen der Gewährleistung Anspruch auf Verbesserung (den Mangel beheben), Preisminderung oder Wandlung (den Vertrag gegen Rückzahlung von Tarifgebühr, minus erlangtem Vorteil, auflösen). Bei Unklarheiten und Fragen



dazu steht Ihnen die kostenlose Streitschlichtungsstelle der RTR GmbH zur Verfügung. Natürlich steht Ihnen auch der direkte Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich DIALOG das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihrer Dienste (Telefonie/SMS/Daten) stören, insbesondere durch missbräuchliche Nutzung (wie z.B. nicht rein private Nutzung, Betrieb eines GSM-Gateways oder andere Umgehung der Zusammenschaltung), in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Eine missbräuchliche Verwendung im Sinne der AGB und der jeweiligen Entgeltbestimmungen ist unzulässig.

## V. Informationen zu Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses. Wird Ihr Internetzugang nach Verbrauch Ihres inkludierten Datenvolumens unterbrochen, können Sie die unten angeführten Dienste nicht mehr nutzen.

Nach Verbrauch Ihres im Tarif inkludierten Datenvolumens wird Ihr Internetzugang bis zum Ende der Verrechnungsperiode unterbrochen.

Diese Tabelle zeigt Ihnen die Nutzungsdauer exemplarisch für 1GB inkludiertes Datenvolumen.

😊 Dienst funktioniert voraussichtlich ☹️ Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (Richtwert notwendige Bandbreite)	Mit inkludiertem Datenvolumen			Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens (Unterbrechung)	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB <sup>3</sup> HH:MM:SS
	bei 2 Mbit/s	bei 10 Mbit/s	bei 20 Mbit/s		
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	😊	😊	☹️	1:08:16
Videostreaming SD (ca. 3 Mbit/s)	☹️	😊	😊	☹️	0:45:31
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	☹️	😊	😊	☹️	0:27:18
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	☹️	☹️	😊	☹️	0:06:50
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	😊	😊	☹️	22:45:20
Online-Spiele (ca. 5 Mbit/s)	☹️	😊	😊	☹️	0:27:18
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	😊	😊	☹️	7:06:40

3) Basierend auf den in der ersten Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten bei permanenter Maximalnutzung.

Wir sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen. Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstkategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer

Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Die beschriebenen Netzmanagement-Maßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

## **Fair-Use-Policy**

### **Gültig bei Tarifen mit inkludiertem Datenvolumen in der EU.**

#### **Punkt 1. Nachweis eines dauerhaften Inlandsbezugs**

Voraussetzung für die Nutzung von Roam like at Home in der EU ist der Nachweis eines festen Wohnsitzes oder einer stabilen Bindung in Österreich. Eine stabile Bindung bedeutet eine Anwesenheit in Österreich, einschließlich Grenzgängern.

Diese ergibt sich beispielsweise aus:

- einem längerfristigen Arbeitsvertrag
- einem Hochschulstudium in Österreich
- einem amtlichen Meldezettel
- bei geschäftlich genutzten SIM-Karten dem Nachweis eines Firmenbuchauszugs bzw. einer inländischen Rechnungsadresse für die Erbringung von Dienstleistungen in Österreich.

DIALOG ist berechtigt, einen oben genannten Nachweis anzufordern, wenn sich aus den zu Abrechnungszwecken erfassten Daten Anzeichen für eine missbräuchliche Nutzung der Dienste ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben, insbesondere nach einer erfolgten Ankündigung gemäß Punkt 2.

Kann weder eine stabile Bindung noch ein gewöhnlicher Aufenthalt nachgewiesen werden, ist DIALOG berechtigt den Preis für Roaming in Zone 1 für die Nutzung im EU-Ausland zu verrechnen.

#### **Punkt 2. Einschränkung einer dauerhaften Nutzung im Ausland**

Die Verwendung der SIM-Karte für Roam like at Home ist ausschließlich für eine vorübergehende Nutzung im EU-Ausland zulässig. Von einer unzulässigen dauerhaften Nutzung im EU-Ausland wird ausgegangen, wenn während eines durchgehenden Betrachtungszeitraums von 4 Monaten an mehr als 60 Tagen ein Aufenthalt im EU-Ausland erfolgt und mehr als die Hälfte (über 50%) der Gesamtnutzung in diesem Beobachtungszeitraum im EU-Ausland erbracht wurde.

SMS, Minuten und Daten werden dabei gemeinsam betrachtet und geprüft.

Wenn Ihre SIM-Karte an einem Tag sowohl im österreichischen Netz als auch in einem anderen Netz in der EU eingebucht war bzw. genutzt wurde, dann zählt dieser Tag als nationale Nutzung. Eine Nutzung bzw. Einbuchung in Netzen in Drittstaaten (Länder außerhalb der Zone 1) gilt für diese Beobachtung wie eine inländische Nutzung bzw. Aufenthalt.

Im Falle einer überwiegenden Nutzung und einem überwiegenden Aufenthalt im EU-Ausland ist DIALOG berechtigt, nach zweiwöchiger Ankündigungsfrist den Preis für Roaming in Zone 1 für die Nutzung im EU-Ausland zu verrechnen. Dem Endnutzer wird ein diesbezüglicher Warnhinweis per SMS gesendet.

Der Preis für Roaming in Zone 1 wird nicht verrechnet, wenn innerhalb dieser zweiwöchigen Frist eine überwiegende Nutzung oder ein überwiegender Aufenthalt im Inland vorliegt.

Von einer unzulässigen Nutzung im EU-Ausland wird ausgegangen, wenn SIM-Karten von Nutzern nach langer Inaktivität hauptsächlich für Roaming verwendet werden.

Von einer unzulässigen Nutzung im EU-Ausland wird ausgegangen, wenn mehrere SIM-Karten durch einen Nutzer aufeinanderfolgend für Roaming verwendet werden, um damit die Bestimmung nach Absatz 2 zu umgehen.

Der Preis für Roaming in Zone 1 für die Nutzung im EU-Ausland wird immer für eine Abrechnungsperiode verrechnet, solange eine unzulässige oder dauerhafte Nutzung im EU-Ausland besteht.

### **Punkt 3. Höhe des nutzbaren Datenvolumens im Ausland**

In Tarifen mit unbegrenztem oder sehr hohem inkludierten Datenvolumen ist die Nutzung im EU-Ausland bis zu einer Nutzungsgrenze ohne Roaming-Aufschlag möglich. Die Berechnung der Nutzungsgrenze erfolgt gemäß Durchführungsverordnung (EU) 2016/2286 und liegt beim doppelten Volumen, welches sich aus der Division der monatlichen Grundgebühr oder Optionsgebühr (ohne Mehrwertsteuer) durch das aktuell gültige Roaming-Vorleistungsentgelt für Daten ergibt.

Die genaue Höhe des daraus resultierenden Datenvolumens kann vom Nutzer im Kundenservicecenter auf [www.dialog-telekom.at](http://www.dialog-telekom.at) eingesehen werden und ist in den Tariflisten gesondert ausgewiesen.

Nach Überschreiten dieser Nutzungsgrenze wird für die restlichen Einheiten in der aktuellen Abrechnungsperiode der Preis für Roaming in Zone 1 für die Nutzung im EU-Ausland verrechnet.

### **Punkt 4. Servicestelle**

Bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden in Zusammenhang mit dieser Fair Use Policy wenden Sie sich bitte telefonisch an die DIALOG Serviceline unter 0800 0699 799.

Fair Use Policy für die Nutzung von Roam like at Home im Sinne der EU-Verordnung (EU) Nr. 531/2012 und der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 2016/2286.