



**Hutchison Drei Austria
GmbH**

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen
für up**

Gültig für neu abgeschlossene Verträge ab 22.7.2025

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Begriffe	3
2. Geltungsbereich	3
3. Vertragsverhältnis	3
4. Laufzeit und Beendigung des Vertrages	4
5. Zahlungsbedingungen	5
6. Wertsicherung	5
7. Zahlungsverzug und Inkasso	6
8. Rufnummernanzeige	6
9. SIM-Karte und das eSIM-Profil	6
10. Änderungen der Kundendaten, Zugang von Erklärungen	6
11. Einzelentgeltnachweis und Einwendungen gegen Rechnungen	7
12. Beendigung des Mobilfunkvertrags	7
13. Haftung	7
14. Telefonbuch und Auskunftsdienste	7
15. Datenschutz	8
16. Notrufnummer	8
17. Dienstqualität	8
18. Streitschlichtungsverfahren nach § 205 TKG	8
19. Anwendbares Recht, Gerichtsstand	9
20. Servicedienste bei Drei	9

1. Begriffe

1.1. Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt:

Kunde: Eine natürliche oder juristische Person, die mit Drei einen Vertrag über die Nutzung von Services abgeschlossen hat. Für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ohne Eigenverwaltung über das Vermögen dieser Person gilt der Insolvenzverwalter als Kunde.

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

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

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

SIM-Karte: Eine im Eigentum von Drei verbleibende Chipkarte, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch Drei ermöglicht. **eSim-Profil:** Eine in der ausschließlichen Verfügungsgewalt von Drei stehende Kombination von Daten und Softwareanwendungen, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch Drei ermöglicht.

2. Geltungsbereich

- 2.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") der Hutchison Drei Austria GmbH können im Internet auf www.drei.at/agb eingesehen werden oder dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt werden. Diese gelten für alle von Hutchison Drei Austria GmbH erbrachten Dienstleistungen im Bereich des Produkts up. Drei schließt –Verträge zur Produktfamilie up mit Kunden nur unter Anwendung dieser AGB.
- 2.2. Der Inhalt des Vertrages zwischen dem Kunden und Drei ergibt sich aus den vorliegenden AGB (inklusive der vertraglichen Bestimmungen zu Roaming IV, und der Vereinbarung zu den Informationen gemäß EU-Verordnung 2015/2120), sowie den aktuell geltenden Entgeltbestimmungen/ Leistungsbeschreibungen.
- 2.3. Die AGB samt Entgeltbestimmungen/Leistungsbeschreibungen werden dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt und können im Internet auf www.drei.at/agb eingesehen werden.

3. Vertragsverhältnis

Allgemeine Bestimmungen

- 3.1. Kunden von Drei können sowohl natürliche als auch juristische Personen sein.
- 3.2. Zum Abschluss eines Vertrages im Namen einer juristischen Person, ist die Zeichnungs- und Vertretungsbefugnis entsprechend nachzuweisen.
- 3.3. Der Vertrag zwischen Drei und dem Kunden kommt über eine Bestellung des Kunden und Annahme durch Drei (Bereitstellung des eSim-Profiles oder Aktivierung der SIM-Karte) im Rahmen eines Fernabsatzgeschäftes zustande und wird auf bestimmte Zeit abgeschlossen.
- 3.4. Nach erfolgter Zahlung wird das eSim-Profil zum Download in der up-App oder über unseren Webshop auf www.drei.at/up bereitgestellt.

Bei Geräten ohne eSIM-Möglichkeit muss die per Versandpartner geschickte SIM-Karte vom Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Bestellbestätigung in der up App aktiviert werden. Die erste Zahlung erfolgt gleichzeitig mit der erfolgreichen Aktivierung der SIM-Karte.
- 3.5. Der Kunde verpflichtet sich, die Services gemäß den vereinbarten Leistungsbeschreibungen (einschließlich im Tarif vereinbarter Fair Use Policy) und unter Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zu nutzen.
- 3.6. Insbesondere wird der Kunde die Services von Drei nicht zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzen und nicht mit mobilen Gateways oder ähnlichen Einrichtungen nutzen, wenn Drei nicht ausdrücklich zustimmt.

Rücktrittsrecht

- 3.7. Kunden, die Verbraucher im Sinn von §1 KschG sind, können vom Vertrag zurücktreten, wenn der Vertrag bei einem Fernabsatzgeschäft (nach § 11 FAGG) abgeschlossen wurde. Der Kunde kann binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss zurücktreten.
- 3.8. Der Rücktritt kann formfrei erklärt werden (Absendung innerhalb der Frist genügt).

Diensteeinschränkung, Beendigung des Vertrages

- 3.9. Drei ist berechtigt, das gesamte Dienstangebot oder einzelne Dienste zu sperren bzw. das Vertragsverhältnis ohne weitere Frist zu kündigen, wenn der Kunde bei Vertragsabschluss unrichtige Angaben gemacht hat, der Kunde nicht geschäftsfähig ist und keine Genehmigungs- und Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters vorliegt, der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde von Drei erbrachte Kommunikationsdienste in betrugsmäßiger Absicht missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet, der Kunde die von Drei erbrachten Dienstleistungen zur Begehung von strafgesetzwidrigen oder rechtswidrigen Handlungen (z.B. Spaming, Hacken etc.) verwendet, der Kunde trotz Aufforderung zur Unterlassung unter Setzung einer angemessenen Nachfrist weiterhin das Netz störende oder nicht zugelassene Endgeräte verwendet oder der Kunde Dritten ohne vorherige Zustimmung von Drei entgeltlich oder kommerziell die ständige Inanspruchnahme von durch Drei erbrachte Leistungen gestattet (z.B. ständige Benutzung eines Anschlusses). Bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.
- 3.10. Drei gibt dem Kunden auf Verlangen Auskunft über den Grund der Sperre.
- 3.11. Bei Wegfall des Sperrgrundes hebt Drei die Sperre auf. War die Sperre vom Kunden zu vertreten, trägt dieser die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung gemäß den auf www.drei.at abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen, soweit notwendig und angemessen, und bleibt zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte während aufrechter Sperre verpflichtet. Sofern dies tunlich und möglich ist, wird Drei den Kunden über die Sperre informieren.
- 3.12. Drei ist berechtigt als Voraussetzung für einen Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durchzuführen. Informationen zur diesbezüglichen Verfahrensweise bei Drei finden Kunden in der Drei Datenschutzerklärung unter www.drei.at/datenschutz.

Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 3.13. Von Drei beabsichtigte Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen im Sinne des §132 iVm § 135 Abs 8 TKG werden durch Veröffentlichung in geeigneter Form (z.B.: im Amtsblatt zur Wiener Zeitung oder im Internet unter www.drei.at) kundgemacht. Für Änderungen, die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, gilt dabei eine Kundmachungsfrist von drei Monaten. Der wesentliche Inhalt sowie der Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen werden dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten auf einem dauerhaften Datenträger (oder auf eine andere per Verordnung vorgesehene geeignete Art und Weise) mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde auch darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens kostenlos zu kündigen und dass Drei nur dann eine Abschlagszahlung verlangen darf, wenn der Nutzer sich entscheidet, ein allfällig überlassenes Endgerät zu behalten (§ 135 Abs. 12 TKG). Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der Änderungen übermittelt. Rechtsgrundlage für einseitige Änderungen im Sinne dieses Absatzes (die nur mangels gegenteiliger Zusage, z.B. in Form einer garantierten Entgelthöhe, zulässig sind) ist §135 TKG.

4. Laufzeit und Beendigung des Vertrages

- 4.1. Nach abgeschlossener Bestellung und Aktivierung des eSIM-Profiles oder der SIM-Karte aktiviert der Kunde durch die Autorisierung seiner monatlichen Zahlung sein monatliches Tarifpaket. Deaktiviert der Kunde seine Zahlung bis 5 Tage vor dem Tag der monatlichen Abbuchung in der App, wird das Tarifpaket für den darauffolgenden Monat nicht mehr aktiviert. Bei Deaktivierung der Zahlung innerhalb von 5 Tagen vor Abbuchung des monatlichen Betrages, kann das Tarifpaket bei erfolgter Abbuchung noch bis zur nächsten Abbuchungstermin genutzt werden.
- 4.2. Durch Fortsetzung der Zahlung kann der Kunde sein Tarifpaket jederzeit wieder aktivieren, ohne dass es einer neuen Registrierung des Kunden bedarf. Sollte der Kunde seine Zahlung innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Abbuchung nicht mehr aktivieren, also keine Abbuchung mehr erfolgen, endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer gesonderten Aufkündigung bedarf.
- 4.3. Beide Vertragsparteien haben das Recht, den Mobilfunkvertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung durch Drei liegt insbesondere vor, wenn ein Fall

der Punkte 3.9. vorliegt, der Kunde wesentlichen Bestimmungen dieser AGB zuwiderhandelt oder wiederholt mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug gerät.

- 4.4. Sämtliche Kündigungen des Kunden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

5. Zahlungsbedingungen

- 5.1. Drei verrechnet die Entgelte entsprechend den in der App oder über unseren Webshop auf www.drei.at/up vereinbarten Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen, die auch im Internet auf www.drei.at eingesehen werden können und auf Anfrage zugeschickt werden. Die angegebenen Entgelte verstehen sich inklusive Umsatzsteuer.
- 5.2. Wenn Dritte die dem Kunden von Drei zur Verfügung gestellten Services in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen.
- 5.3. Die Rechnungslegung erfolgt grundsätzlich jeweils in monatlichen Intervallen, die nicht dem Kalendermonat entsprechen. Der jeweilige Leistungszeitraum richtet sich nach dem Zeitpunkt der Zahlungsautorisierung und ist auf der Rechnung ersichtlich.
- 5.4. Folgende Zahlungsarten stehen dem Kunden zur Verfügung:
Apple Pay, Google Pay, PayPal, Mastercard/Visa, SEPA Lastschrift
- 5.5. Drei ist berechtigt, durch den Kunden verursachte Rücklastspesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens, sowie ein Bearbeitungsentgelt gemäß den auf www.drei.at abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen/ Leistungsbeschreibungen, zu verrechnen; dies gilt jedoch nur, sofern den Kunden daran ein Verschulden trifft.
- 5.6. Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte und kann diese aus Gründen, die nicht von Drei zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden (z.B.: weil keine Kontodeckung vorhanden war oder der Kunde Drei nicht über eine allfällige Änderung seiner Bankdaten informiert hat), wird die Zahlung des Kunden automatisch deaktiviert (Punkt 4.1. gilt entsprechend). Durch Fortsetzung der Zahlung mit einem gültigen Zahlungsmittel kann der Kunde sein Tarifpaket jederzeit wieder aktivieren, ohne dass es einer neuen Registrierung des Kunden bedarf.
- 5.7. Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift, so ist Drei verpflichtet, dem Kunden spätestens bis fünf Tage vor Abbuchung durch Drei eine Vorab-Information in geeigneter Form, beispielsweise per SMS, über die Höhe der Abbuchung zuzustellen. Diese Vorabinformation wird im Regelfall auf der Serviceabrechnung übermittelt.

6. Wertsicherung

- 6.1. Sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wird, sind alle fixen monatlichen Entgelte (Grundgebühr, Mindestumsatz) wertgesichert. Das bedeutet, sie sind an die allgemeine Preisentwicklung in Österreich (anhand des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex) gebunden.
- 6.2. Drei ist bei Änderungen des (Kalender-)Jahresdurchschnittes des Verbraucherpreisindex („JahresVPI“) wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte diese den Jahres-VPI nicht mehr veröffentlichen, so tritt dessen amtlicher Nachfolger an dessen Stelle) im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte in Gestalt von Grundgebühr und 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 (Indexbasis: Jahres-VPI 2010=100). Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten bis 3 % unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.
- 6.3. 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 Drei zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in dem Drei letztmals aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben.

- 6.4. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (z.B. durch Rechnungsaufdruck) auf der periodisch erstellten Rechnung in der, der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode, informiert.
- 6.5. Zu einseitigen Änderungen gem. § 135 TKG vgl. Punkt 3.13.

7. Zahlungsverzug und Inkasso

- 7.1. Drei ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an Dritte, insbesondere an Rechtsanwälte abzutreten.
- 7.2. Unter den Voraussetzungen von § 1333 Abs 2 ABGB schuldet der Kunde Drei die für die Einmahnung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betreibungs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.

8. Rufnummernanzeige

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

9. SIM-Karte und das eSIM-Profil

- 9.1. Drei überlässt dem Kunden das eSIM-Profil oder die SIM-Karte zur Nutzung der Services. Drei behält sich das Recht vor, Einstellungen des eSIM-Profiles oder der SIM-Karte zu aktualisieren.
- 9.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Verlust oder Diebstahl des Endgerätes unverzüglich unter Bekanntgabe eines allenfalls bekanntgegebenen Kundenkennwortes bei Drei zu melden; Drei veranlasst daraufhin die Sperre des eSIM-Profiles oder der SIM-Karte. Für die Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die bis zum Zeitpunkt dieser Meldung durch die Nutzung des eSIM-Profiles oder der SIM-Karte anfallen, haftet der Kunde gegenüber Drei. Drei stellt dem Kunden gegen das entsprechende Entgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von Drei auf www.drei.at abrufbaren Tarif- bzw. Entgeltbestimmungen) ein neues eSIM-Profil oder SIM-Karte zur Verfügung. Während der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet.

10. Änderungen der Kundendaten, Zugang von Erklärungen

- 10.1. Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind, gibt der Kunde Drei unverzüglich bekannt. Bekannt zu geben sind insbesondere Änderungen von: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Bankverbindung.
- 10.2. Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung seiner postalischen Anschrift, gelten für ihn rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene postalische Anschrift übermittelt wurden. Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung der von ihm für rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei bekanntgegebenen E-Mail-Adresse, so gelten solche Mitteilungen als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an diese E-Mail-Adresse sowie zusätzlich an die postalische Anschrift des Kunden übermittelt wurden.
- 10.3. Rechtlich bedeutsame Erklärungen von Drei wie insbesondere Abbuchungsbenachrichtigungen, Mahnungen und Kündigungsandrohungen, können dem Kunden auch mittels SMS-Nachrichten oder an eine für diese Zwecke vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse übermittelt werden.

11. Einzelentgeltnachweis und Einwendungen gegen Rechnungen

- 11.1. Drei stellt dem Kunden den Einzelentgeltnachweis gemäß § 138 TKG und Einzelgesprächsnachweis-Verordnung grundsätzlich verkürzt zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden übermittelt Drei für jede Abrechnungsperiode einen Einzelverbindungs nachweis auf gesonderte Nachfrage kostenfrei in Papierform.
- 11.2. Der Einzelentgeltnachweis enthält zumindest Angaben über Beginn, Dauer, passive Teilnehmernummer und Entgelt für die einzelnen gelisteten Verbindungen. Gebührenfreie Rufnummern sind nicht ersichtlich.
- 11.3. Allfällige Einwendungen des Kunden gegen abgerechnete/verrechnete Beträge müssen schriftlich binnen drei Monaten ab Verrechnung bei Drei geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die in Rechnung gestellten Beträge als anerkannt. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.
- 11.4. Der Kunde wird über sein Einspruchsrecht und über die Rechtsfolgen einer Fristversäumung auf dem Drei Einzelverbindungs nachweis gesondert informiert.
- 11.5. Drei wird bei fristgerechter Einwendung die Begründetheit und Richtigkeit der bestrittenen Verrechnung überprüfen und den Kunden über das Ergebnis der Überprüfung informieren.
- 11.6. Sollten sich die Einwendungen des Kunden aus der Sicht von Drei als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen eines Jahres ab erstmaliger Beschwerdeerhebung ein Schlichtungsverfahren (§ 4 AStG iVm §205 TKG) bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs- GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien) einleiten. Sofern sich herausstellt, dass zu viel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag rückerstattet. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gefunden wird, werden dem Kunden von Drei Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt.

12. Beendigung des Mobilfunkvertrags

- 12.1. Eine Beendigung des Mobilfunkvertrags, welchem diese AGB zugrunde liegen, tritt ein durch:
Beendigung des Vertrages gemäß 4.1.
Außerordentliche Kündigung gemäß Punkt 4.3.
Tod des Kunden: Der Rechtsnachfolger des Kunden hat den Tod des Kunden unverzüglich Drei anzuzeigen. Für Entgelte, welche nach dem Tod des Kunden bis zur Bekanntgabe des Todes an Drei angefallen sind, haften unbeschadet anderer Bestimmungen Nachlass und Erben.
Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Nutzers: Wird über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen, kann Drei den Anschluss sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken; dies gilt nur für den Fall, dass mit der wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eine Gefährdung der Erfüllung von Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber Drei einhergeht. § 25a IO bleibt hiervon unberührt.

13. Haftung

- 13.1. Drei haftet nicht für Schäden aufgrund von höherer Gewalt (z.B.: Feuer- und Wasserschäden, Blitzschlag), Einwirkungen durch vom Kunden verwendete Endgeräte oder Betriebsunterbrechungen, die für Wartungsarbeiten oder zur Vermeidung oder Behebung von Störungen des Netzes notwendig sind sowie bei Handlungen durch Drei nicht zurechenbare Dritte. Eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit von Drei bleibt unberührt.
- 13.2. Für eine allfällige Haftung von Drei oder von Lieferanten von Drei gegenüber dem Kunden in Bezug auf den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit von Daten, Nachrichten, Adress-, Routing- oder sonstigen Informationen, die im Rahmen der Services von Drei bereitgestellt werden, haftet Drei im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Der Kunde kann keine Rechtsansprüche gegenüber Drei oder Lieferanten von Drei aus der Verwendung dieser Informationen ableiten.

14. Telefonbuch und Auskunftsdienste

- 14.1. Der Kunde kann bei Vertragsabschluss wählen, ob er mit den bei Vertragsabschluss bekannt gegebenen Daten unentgeltlich in das öffentliche Teilnehmerverzeichnis von Drei aufgenommen werden möchte.

- 14.2. Teilt der Kunde bei Vertragsabschluss seinen Wunsch auf Aufnahme in das elektronische Nutzerverzeichnis nicht mit, so unterbleibt eine Eintragung.

15. Datenschutz

- 15.1. Ausführliche Informationen zum Datenschutz, insbesondere dazu welche personenbezogenen Daten vor der Bereitstellung des Dienstes anzugeben oder im Zuge dessen bei Drei zu erfassen sind, finden Kunden in der Drei Datenschutzerklärung unter www.drei.at/datenschutz.

16. Notrufnummer

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

17. Dienstqualität

- 17.1. Sämtliche Services werden von Drei mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Drei leistet aber keine Gewähr für die Eignung der Services oder Inhalte für einen bestimmten Zweck, insbesondere sind diese nicht für den Einsatz zum Schutz von Leib und Leben geeignet. Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden.
- 17.2. Drei betreibt TK-Lösungen, die es ermöglichen, Muster von Angriffen auf Netz- und Informationssysteme frühzeitig zu erkennen und entsprechende standardisierte Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Mindestsicherheitsmaßnahmen (u.a. Risikomanagement, Schutz und Sicherheit von Personal und Systemen, Gewährleistung von Software-Integrität Störfallmanagement, Kontinuitätsmanagement, Monitoring und Tests kritischer Komponenten, Multi-Vendor-Strategie) gewährleisten ein rasches Reagieren bei Sicherheitsvorfällen.
- 17.3. Zur Qualitätssicherung und Netzwerkplanung unserer Sprach- und Datendienste werden im Netz von Drei regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen über Status und Auslastung nutzt Drei zur Kapazitätsplanung und zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste. Näheres auf <https://www.drei.at/de/info/netzwerkplanung>.
- 17.4. Die dabei aus den Systemen gewonnen Werte zeigen Gesprächsabbruchraten, die Raten der erfolgreich aufgebauten Verbindungen, Datendurchsatzraten, die Paketumlaufzeit, sowie den Ausfall einzelner Systemeinheiten. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste.
- 17.5. Im Rahmen von einigen Services hat der Kunde die Möglichkeit, Daten auf den Servern von Drei zu speichern. Drei betreibt und wartet die Server nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die ständige und fehlerfreie Verfügbarkeit dieser Daten kann aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Um einen allfälligen Datenverlust zu verhindern, wird der Kunde regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anfertigen und diese an einem anderen Ort speichern. Bei Beendigung des Vertrages ist Drei nicht mehr zur Erbringung des Dienstes verpflichtet und daher zum Löschen gespeicherter Daten berechtigt.
- 17.6. Drei schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Drei kann aber nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Drei gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Eine allfällige Haftung für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt unberührt.
- 17.7. Drei stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Drei Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des Drei Netzes wird Drei je nach Schwere der Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

18. StreitSchlichtungsverfahren nach § 205 TKG

- 18.1. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sich sowohl der Kunde als auch Drei bei Streit- und Beschwerdefällen über behauptete qualitative Mängel der von Drei erbrachten Leistungen,

Zahlungsstreitigkeiten und bei behaupteten Verletzungen des TKG (§ 205) an die Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien) wenden, vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und Drei erzielt werden konnte.

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

19. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 19.1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Klagen gegen Verbraucher ist gemäß § 14 KSchG Gerichtsstand deren Wohnsitz, gewöhnlicher Aufenthalt oder Beschäftigungsort, sofern dieser im Inland liegt.
- 19.2. Das Vertragsverhältnis einschließlich allfälliger Streitigkeiten bezüglich seines Zustandekommens unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

20. Servicedienste bei Drei

Diese Service-AGB wurden der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zuletzt am 22.7.2025 angezeigt.

Hutchison Drei Austria GmbH
Brünner Straße 52
A-1210 Wien

Drei Auskunft	Tel.: 11 88 33	
Drei Service-Team	Tel.: 0660 30 30 30	Fax: 0660 30 30 31
Drei Technik-Hotline	Tel.: 0660 30 30 40	
Drei Service-Team Wertkarte	Tel.: 0660 30 30 50	
Drei Small-Business-Team	Tel.: 0660 30 30 80	Fax: 0660 30 30 81
EU Roaming-Hotline	Tel.: +43 660 30 30 36	

Handelsgericht Wien
FN140132b
DVR 0908177
UID ATU 41029105



Hutchison Drei Austria GmbH

General Terms and Conditions for up

Valid for new concluded contracts from 22nd July 2025

Table of contents

Table of contents	
1. Definitions	12
2. Scope	12
3. Contractual relationship.....	12
4. Duration and termination of the contract.....	13
5. Terms of payment.....	14
6. Escalator Clause.....	14
7. Payment default and collection	15
8. Connected line identification	15
9. SIM card and eSIM profile	15
10. Changes in the customer's particulars and delivery of statements	15
11. Itemized invoice and objections to an invoice.....	15
12. Termination of the mobile contract	16
13. Liability.....	16
14. Telephone directory and information services	16
15. Data protection	16
16. Emergency numbers	16
17. Service quality	17
18. Conciliation proceedings pursuant to Article 205 TKG.....	17
19. Applicable law and jurisdiction.....	17
20. Services at Drei.....	18

1. Definitions

1.1. The most important definitions explained quickly and easily:

Customer: A natural person/legal entity who/which has concluded a contract with Drei on the use of services. If insolvency proceedings without debtor-in-possession management are opened in relation to the assets of this person/entity, then the insolvency administrator shall be deemed to be the customer.

Services: Services provided by Drei, which can be used primarily on cellular networks or via other technologies (e.g. the Internet). Some of Drei's services may give the customer access to other networks and third-party services. The terms and conditions of third parties shall apply exclusively to services provided by and contracts concluded with those third parties.

KSchG: Austrian Consumer Protection Act, BGBl. [Federal Law Gazette] 1979/140, as amended.

TKG: Austrian Telecommunications Act, BGBl. 190/2021, as amended.

SIM card: A chip card that remains the property of Drei and allows Drei to activate the profile and provide the services.

eSIM profile: Combination of data and software applications under the exclusive control of Drei that enables Drei to activate and provide the services.

2. Scope

- 2.1. The general terms and conditions of Hutchison Drei Austria GmbH can be found on the Internet at www.drei.at/agb or sent to the customer at her/his/its request. They apply to all services provided by Hutchison Drei Austria GmbH in connection with the up product. Drei concludes contracts for the up product family with customers only in accordance with these terms and conditions.
- 2.2. The content of the contract concluded between the customer and Drei is based on these terms and conditions (including the contractual provisions on Roaming IV and the agreement on the information in accordance with Regulation (EU) 2015/2120), as well as on the currently applicable tariff conditions/service descriptions.
- 2.3. The terms and conditions and the tariff conditions/service descriptions will be sent to the customer at her/his/its request and can be viewed on the Internet at www.drei.at/agb.

3. Contractual relationship

General terms

- 3.1. Customers of Drei can be both natural persons and legal entities.
- 3.2. For the conclusion of a contract in the name of a legal entity, the authority to sign and represent must be duly demonstrated.
- 3.3. The contract between Drei and the customer is concluded for a fixed period via an order of the customer and acceptance by Drei (providing eSIM profile for download or activation of SIM card) within the framework of a distance selling transaction.
- 3.4. Once payment has been made, the eSIM is made available for download in the up app or from our webshop at www.drei.at/up.

For devices without an eSIM option, the SIM card sent by the shipping partner must be activated by the customer in the up app within 30 days of receiving the order confirmation. The first payment is made at the same time as the SIM card is successfully activated.
- 3.5. The customer undertakes to use the services in accordance with the agreed service descriptions (including the fair use policy agreed in the tariff) and all legal provisions.
- 3.6. In particular, the customer will not use Drei's services to send unsolicited advertising or mass mailings and will not use mobile gateways or similar devices, unless Drei expressly agrees to this.

Right of withdrawal

- 3.7. Customers who are consumers within the meaning of Article 1 KSchG may withdraw from the contract if it was concluded in a distance selling transaction (according to Article 11 of the Austrian Distance and Off-Premises Contracts Act). The customer may withdraw within 14 days of conclusion of the contract.
- 3.8. There are no form requirements for the withdrawal (dispatch within the required period is sufficient).

Restriction of services and termination of the contract

- 3.9. Drei is entitled to block all or some of the services and/or to terminate the contractual relationship without further notice if the customer provided inaccurate information when concluding the contract; the customer has no capacity to contract and there is no declaration of approval and liability from the legal guardian; there are reasonable grounds to suspect that the customer is abusing communication services provided by Drei with fraudulent intent or tolerating abuse by third parties; the customer is using the services provided by Drei to commit criminal or unlawful acts (e.g. spamming, hacking, etc.); the customer continues to use terminal equipment that interfere with the network or are not approved despite a request to cease and desist and the setting of a reasonable grace period; the customer permits third parties to use the services provided by Drei (e.g. permanent use of a connection), either commercially or against payment, without Drei's prior consent, or in the event of a serious breach of a material contractual obligation.
- 3.10. Drei will provide the customer with information about the reason for the block on request.
- 3.11. Drei will remove the block when the reason for blocking ceases to exist. If the customer was responsible for the block, then she/he/it shall bear the cost of establishing and removing it in accordance with the tariff conditions available at www.drei.at, where necessary and appropriate, and remains obliged to pay non-usage-based charges during the period in which the block is intact. Drei shall inform the customer about the block where feasible and possible.
- 3.12. Drei is entitled to carry out a credit check as a prerequisite for the conclusion of a contract. Customers can find information on Drei's procedure for this in its privacy policy at www.drei.at/datenschutz.

Amendments to the general terms and conditions

- 3.13. Amendments to the general terms and conditions and to the tariff conditions within the meaning of Article 132 in conjunction with Article 135(8) TKG planned by Drei are announced by publication in an appropriate form (e.g. in the Official Gazette of the Wiener Zeitung or on the Internet at www.drei.at). Changes that do not exclusively favor the customer are subject to a three-month notice period. The material content and time at which these changes, which do not exclusively favor the customer, come into effect shall be communicated to the customer on a permanent storage medium (or in another appropriate form laid down in the Regulation) at least three months before they come into effect. This communication shall also inform the customer that she/he/it is entitled to terminate the contract free of charge until the date on which they come into effect and that Drei may only demand a down payment if the user decides to keep any terminal equipment provided (Article 135(12) TKG). Amendments will be sent to the customer in full upon request. Article 135 TKG provides the legislative framework for unilateral changes within the meaning of this section (which are only permissible in the absence of a commitment to the contrary, e.g. in the form of a guaranteed charge level).

4. Duration and termination of the contract

- 4.1. After completing the order and activating the eSIM profile or SIM card, the customer activates her/his/its monthly tariff package by authorizing her/his/its monthly payment. If the customer deactivates her/his/its payment in the app up to five days before the date of the monthly debit, then the tariff package will not be activated for the following month. If the payment is deactivated within five days of the monthly amount being debited, then the tariff package can still be used until the next debit date if the debit is made.
- 4.2. Continuing payment enables the customer to reactivate her/his/its tariff package at any time without having to register again. If the customer does not activate her/his/its payment within 12 months of the last debit, i.e. no debits are made, then the contract shall end automatically without the need for a separate notice of termination.
- 4.3. Both parties have a right to terminate the mobile contract at any time without notice for a compelling reason. In particular, a compelling reason for termination without notice by Drei is if one of the cases shown in subsection 3.9. occurs or if the customer violates a material provision of these terms and conditions or repeatedly defaults on her/his/its payment obligations.
- 4.4. All notices of termination by the customer must be in written form.

5. Terms of payment

- 5.1. Drei bills any charges in accordance with the tariff conditions agreed in the app or from our webshop at www.drei.at/up, which are also available on the Internet at www.drei.at and will be sent upon request. The charges shown include VAT.
- 5.2. If any third party makes use of the services provided to the customer by Drei, then the customer shall be liable for any ensuing charges arising from telecommunication services.
- 5.3. Invoices are generally issued at monthly intervals, which do not correspond to the calendar month. The performance period depends on the time of payment authorization and is shown on the invoice.
- 5.4. The following methods of payment are available to the customer:
Apple Pay, Google Pay, PayPal, Mastercard/Visa, SEPA direct debit
- 5.5. Drei is entitled to charge returned payment fees of the bank or credit card company caused by the customer, as well as a processing fee in accordance with the tariff conditions/service descriptions available at www.drei.at. This shall only apply if the customer is at fault, however.
- 5.6. If the customer selects either SEPA direct debit or credit card as the method of payment and this cannot be completed for reasons not attributable to Drei (e.g. because the account balance was insufficient or the customer did not inform Drei about a possible change in her/his/its bank details), then the customer's payment will be automatically deactivated (subsection 4.1. applies accordingly). Continuing payment with a valid means of payment enables the customer to reactivate her/his/its tariff package at any time without having to register again.
- 5.7. If the customer chooses SEPA direct debit as the method of payment, then Drei is obliged to provide the customer with advance information in an appropriate form, e.g. SMS, about the amount of the debit no later than five days before it makes the debit. This advance information is usually sent on the service invoice.

6. Escalator Clause

- 6.1. Unless otherwise agreed with the customer, all fixed monthly charges (basic fee, minimum turnover) are index-linked. This means that they are linked to general price trends in Austria (based on the consumer price index published by Statistics Austria).
- 6.2. If there are changes in the annual average (calendar year) of the consumer price index (annual CPI), as published by Statistics Austria (or its official successor if Statistics Austria no longer publishes the annual CPI), then Drei shall be entitled in the event of an increase and required in the event of a decrease to adjust fixed monthly charges in the form of the basic fee and minimum turnover in the ratio in which the annual CPI for the last calendar year prior to the adjustment has changed compared to the annual CPI for the penultimate calendar year prior to the adjustment (index base: annual CPI 2010=100). Fluctuations of up to 3% in the annual CPI relative to the index base are not considered (fluctuation margin). However, as soon as the fluctuation margin is exceeded or undercut by one or several successive fluctuations in the annual CPI, then the full amount of the change is relevant.
- 6.3. The resulting value outside the fluctuation margin shall form the basis for a permissible increase or required reduction in charges. At the same time, it shall represent the new index base for future adjustments (and thus also the new reference value for the fluctuation margin). An ensuing increase in charges may only be made from April 1 to December 31 of the calendar year following the calendar year for which the index base has changed. An ensuing reduction in charges must be made on April 1 of the calendar year following the calendar year for which the index base has changed. If necessary, such an adjustment may or must be made for the first time in the calendar year following that in which the contractual relationship was entered into or renewed by mutual agreement. If the provisions of this subsection were to result in an obligation of Drei to reduce the charges, then this obligation shall decrease by the amount in which Drei was last entitled to increase the charges based on said provisions, without having exercised that right.
- 6.4. The customer shall be informed of the implementation of such an adjustment of charges, together with the circumstances giving rise to it, in an appropriate manner (e.g. printed on the invoice) on the periodically issued invoice in the billing period preceding that in which the charges were adjusted.
- 6.5. Please refer to subsection 3.13. for unilateral adjustments pursuant to Article 135 TKG.

7. Payment default and collection

- 7.1. Drei is entitled to have open claims collected by collection agencies/lawyers or to assign the claims to a third party for this purpose, in particular to a lawyer.
- 7.2. Under the conditions of Article 1333(2) of the Civil Code of Austria, the customer owes Drei the enforcement and collection costs, as are necessary and reasonable, incurred when demanding charges due.

8. Connected line identification

- 8.1. In the case of telephony services, the customer is—except in the cases of advertising pursuant to Article 174 TKG—entitled to prevent the display of her/his/its phone number on the terminal equipment of the user called permanently or for the individual call. Emergency organizations are always entitled to override the prevention of number display. As a called party, the customer is also entitled to prevent the display of her/his/its telephone number to the caller independently and free of charge.

9. SIM card and eSIM profile

- 9.1. Drei provides the eSIM profile or SIM card to the customer for use of the services. Drei reserves the right to update the settings of the eSIM profile or SIM card.
- 9.2. The customer is required to report the loss or theft of the terminal equipment to Drei immediately, providing any customer code that may have been notified, and Drei shall then arrange for the eSIM profile or SIM card to be blocked. The customer shall be liable to Drei for the payment of charges arising from telecommunication services made use of via the eSIM profile or SIM card up until the time of this notification. Drei shall provide the customer with a new eSIM profile or SIM card against the relevant charges (according to the tariff conditions agreed with the customer and published on the website of Drei at www.drei.at). The customer remains obliged to pay non-usage-based charges during the period in which the block is intact.

10. Changes in the customer's particulars and delivery of statements

- 10.1. The customer shall immediately notify Drei of any changes in her/his/its particulars that are of relevance to implementing the contract. In particular, changes in the name, address, email address and bank details must be notified.
- 10.2. If the customer fails to notify Drei of a change in her/his/its postal address, then communications from Drei of legal significance shall be deemed to have been delivered with legal effect if they were sent to the last postal address provided by the customer. If the customer fails to notify Drei of a change in the email address she/he/it has provided to Drei for communications of legal significance, then such communications shall be deemed to have been delivered with legal effect if they were sent to this email address and additionally to the postal address of the customer.
- 10.3. Statements of Drei of legal significance, including but not limited to debit notifications, reminders and notices of possible termination, can also be sent to the customer by SMS or to an email address the customer has provided for such purposes.

11. Itemized invoice and objections to an invoice

- 11.1. Drei shall generally provide the customer with an abbreviated version of the itemized invoice pursuant to Article 138 TKG and the Austrian Ordinance on Itemized Statements. If the customer so wishes, Drei shall provide an itemized invoice in paper form free of charge for each accounting period upon separate request.
- 11.2. The itemized invoice shall contain information on the start, duration, passive subscriber number and charges for each call listed at minimum. Toll-free numbers are not visible.
- 11.3. Any objections by the customer to invoiced/calculated amounts must be made in writing to Drei within three months of invoicing. If the customer does not raise any objections within this period, then the amounts invoiced shall be deemed to have been accepted. This does not preclude a judicial challenge.

- 11.4. The customer will be informed separately about her/his/its right of objection and about the legal consequences of missing a cut-off date on the Drei itemized invoice.
- 11.5. If the objection is raised in due time, Drei will review the merits and accuracy of the disputed calculation and inform the customer of the outcome of its review.
- 11.6. If Drei believes the customer's objection is unfounded, then the customer may institute conciliation proceedings (Article 4 of the Austrian Act on External Tax Relations in conjunction with Article 205 TKG) at the Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Vienna, within one year of the first objection being lodged. Should it transpire that too much has been collected, then the difference will be refunded to the customer together with statutory interest from the date of collection. In the event of there being no reason to recalculate the disputed amount, Drei shall charge the customer default interest at the statutory rate from the due date stated in the invoice.

12. Termination of the mobile contract

- 12.1. The mobile contract based upon these terms and conditions shall terminate due to:
- termination of the contract in accordance with subsection 4.1.;
 - termination without notice in accordance with subsection 4.3.;
 - death of the customer: The customer's legal successor must notify Drei of the customer's death without undue delay. Without prejudice to other provisions, the estate and heirs shall be liable for the payment of charges that become due after the death of the customer up until Drei is notified of the death;
 - opening of insolvency proceedings in relation to the assets of the user: If insolvency proceedings are opened in relation to the assets of the customer or an application for the opening of insolvency proceedings is rejected for lack of assets to cover the costs, then Drei may block the connection or restrict the services until corresponding security has been provided. The foregoing shall apply only if the significant deterioration in the customer's financial circumstances is accompanied by a threat to the fulfillment of the customer's liabilities to Drei. Article 25a of the Austrian Bankruptcy Code remains unaffected.

13. Liability

- 13.1. Drei cannot be held liable for damages arising from force majeure (e.g. fire and water damage, lightning strike), the effects of terminal equipment used by the customer or any interruptions in operation due to maintenance works or preventing/remedying faults in the network, as well as the actions of third parties not attributable to Drei. Liability for intent and gross negligence on the part of Drei remains unaffected.
- 13.2. For any liability of Drei or of Drei's suppliers to the customer with regard to the content, accuracy or completeness of data, messages, addresses, routing or other information provided within the framework of Drei's services, Drei shall be liable for intent and gross negligence within the constraints of the statutory provisions. The customer cannot derive any legal claims against Drei or suppliers of Drei from the use of this information.

14. Telephone directory and information services

- 14.1. Upon conclusion of the contract, the customer may choose whether she/he/it wishes to be included in Drei's public telephone directory free of charge with the data provided at that time.
- 14.2. If the customer fails to communicate her/his/its wish to be included in the electronic directory upon conclusion of the contract, then no entry will be made.

15. Data protection

- 15.1. Customers can find detailed information on data protection, in particular on which personal data must be submitted before the service is provided or collected by Drei in the course of this, in Drei's privacy policy at www.drei.at/datenschutz.

16. Emergency numbers

- 16.1. The single European emergency number (112) can be called free of charge, as can all Austrian emergency numbers in accordance with Article 18 of the Austrian Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance.

17. Service quality

- 17.1. Drei provides all its services with the utmost care, in each case according to the state of the art. Drei does not provide any guarantee for the fitness of the services or content for a particular purpose. In particular, they are not fit for use as a means of protecting life and limb. The main features of each service provided, including any minimum levels of service quality, can be found in the respective service description.
- 17.2. Drei operates TC solutions that make it possible to detect patterns of attack on network and information systems early on and initiate appropriate standardized countermeasures. Minimum security measures (including risk management, protection and security of personnel and systems, ensuring software integrity and incident management, continuity management, monitoring and testing of critical components, multi-vendor strategy) ensure a rapid response to security incidents.
- 17.3. For quality assurance and network planning for our voice and data services, regular data traffic measurements are carried out within Drei's network. Drei uses the information gained on status and capacity utilization to plan capacity and increase the stability and quality of the network. The actual procedures have no impact on the quality of the services. More details at <https://www.drei.at/de/info/netzwerkplanung>.
- 17.4. The values obtained from the systems show call termination rates, successfully established connection rates, data throughput rates, round-trip delay times, and the failure of individual system units. The actual procedures have no impact on the quality of the services.
- 17.5. Some services offer the customer the option of storing data on Drei's servers. Drei operates and maintains the servers in accordance with the state of the art. The permanent error-free availability of these items of data cannot be guaranteed for technical reasons. To prevent any loss of data, the customer shall make backups of her/his/its data regularly and store them at a different location. Upon termination of the contract, Drei is no longer obliged to provide the service and therefore entitled to erase stored data.
- 17.6. Drei shall protect the data stored on its servers in accordance with the state of the art. Drei cannot prevent third parties from unlawfully gaining control of data it has stored and using such data thereafter, however. Any liability for gross negligence or intent remains unaffected.
- 17.7. Drei shall ensure that the security and integrity of its network comply with the state of the art and the relevant statutory provisions and has taken all necessary technical and organizational measures to achieve this within the company. Depending on the severity of a possible breach of security and/or integrity in Drei's network, Drei shall inform the regulatory authority and where appropriate the public immediately.

18. Conciliation proceedings pursuant to Article 205 TKG

- 18.1. Without prejudice to the jurisdiction of the courts of law, both the customer and Drei may refer to the Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Vienna, in the event of disputes or complaints about alleged defects in the quality of the services provided by Drei, payment disputes and alleged violations of the TKG (Article 205) if an amicable solution between the customer and Drei could not be found beforehand.
- 18.2. Customers have one year from the time at which the complaint is lodged to submit a request for conciliation to the conciliation body. The procedure request form required for this and additional information on the procedure, conditions and the possible cost of the dispute settlement proceedings can be found at https://www.rtr.at/en/tk/TKKS_Schlichtung01.

19. Applicable law and jurisdiction

- 19.1. Place of performance and exclusive place of jurisdiction is Vienna. According to Article 14 KSchG, the place of jurisdiction for complaints against consumers is the place at which they are domiciled, the usual place of residence or the place of employment, provided that this is in Austria.
- 19.2. The contractual relationship and any disputes relating to its conclusion shall be governed by Austrian law. The referral rules and the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods are excluded.

20. Services at Drei

The Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications was most recently notified of these terms and conditions of service on July 22nd, 2025.

Hutchison Drei Austria GmbH
Brünner Straße 52
A-1210 Vienna

Drei Enquiries	Phone: 11 88 33	
Drei Service Team	Phone: 0660 30 30 30	Fax: 0660 30 30 31
Drei Technical Hotline	Phone: 0660 30 30 40	
Drei Prepaid Card Service Team	Phone: 0660 30 30 50	
Drei Small Business Team	Phone: 0660 30 30 80	Fax: 0660 30 30 81
EU Roaming Hotline	Phone: 0660 30 30 36	

Commercial Court of Vienna
FN140132b
DPR 0908177
VAT ID ATU 41029105