



Entgeltbestimmungen HELP Jahrestarif Fix

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

Gültig für Neuverträge ab Juni 2020

1 IHR TARIF

HELP Jahrestarif Fix		
Minuten	SMS	Datenvolumen
500	500	10 GB
Datengeschwindigkeit		
Beworbener/max. Upload: max. 100 Mbit/s		Beworbener/max. Download: max. 300 Mbit/s
Nähere Informationen zu Ihrer Datengeschwindigkeit finden Sie in der „Information für Internetzugangsdienste“ auf https://www.helpm.at/		
Fixe Grundgebühr: 99,00 € inkl. USt für 12 Monate		

1.1 Datenmitnahme

Nicht verbrauchte MB stehen Ihnen im nächsten Monat als zusätzliches Datenvolumen zur Verfügung. Sie können maximal 22 GB Bonus ansparen.

1.2 Verrechnung

Ihr Tarif inkludiert 10 Gigabyte (GB). 1 GB entspricht dabei 1024 Megabyte. Zuerst werden die im Tarif inkludierten Freieinheiten verbraucht. Wenn diese aufgebraucht wurden, werden eventuell vorhandene Bonus MB verwendet. Mit Ihrem Tarif können Sie 500 Minuten ins österreichische Fest- und Mobilnetz sowie in alle Länder der Europäischen Union (EU-Auslandstelefonie) telefonieren. Weiters stehen Ihnen 500 SMS von Österreich ins österreichische Mobilnetz zur Verfügung.

Wenn Ihr Datenpaket aufgebraucht ist, können Sie kostenlos mit einer gedrosselten Geschwindigkeit von 64 kBit/s weitersurfen.

Wird der Tarif im Rahmen einer Aktion preislich reduziert oder durch zusätzliche Freieinheiten aufgewertet, behalten die Aktionsbedingungen bis zum Ende der Vertragslaufzeit oder bis zum Wechsel auf einen anderen Tarif ihre Gültigkeit. Ein Tarifwechsel gilt als neuer Vertragsabschluss.

1.3 Taktung in Österreich

Für Gespräche wird die sekundengenaue Taktung (1/1) angewendet. Datenverbindungen werden kilobytegenau verrechnet.

1.4 Abrechnungszeitraum

Die Verrechnung bei HELP mobile beginnt erst, wenn Sie Ihre SIM-Karte aktiviert haben. Bitte beachten Sie, dass die Verrechnung spätestens 6 Monate nach Bestellung automatisch beginnt. Ab Aktivierung hat Ihr Jahrestarif eine Laufzeit von 12 Monaten. Nach Ablauf dieses Zeitraumes können Sie Ihren Jahrestarif auf ein gleichwertiges Angebot oder jeden verfügbaren HELP mobile Monatstarif umstellen. Wenn Sie Ihren Jahrestarif vor Ablauf der 12 Monate kündigen, erhalten Sie die aliquote Grundgebühr zurück.

2 Rufnummernmitnahme

Möchten Sie eine HELP mobile Rufnummer zu einem anderen Mobilfunkanbieter mitnehmen, so benötigen Sie dafür eine Nummernübertragungsinformation (NÜV-Info). Diese können Sie beim HELP mobile Service-Team anfordern. Bitte beachten Sie, dass wir für die Ausstellung der Nummernübertragungsinformation einmalig 1 € inkl. USt. sowie für die Übertragung der Rufnummer 9 € inkl. USt. verrechnen.

3 Roaming

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

3.1 Roaming EU

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

„Im Rahmen der EU-weiten ‚Roam like at Home‘ (RLAH) Regulierung gemäß der Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft tritt, können die in Ihrem Tarif enthaltenen Minuten und SMS (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) ohne Aufpreis auch in den Ländern der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden. Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden Entgelte verrechnet.“

Innerhalb des Fair-Use-Limits für Datenroaming können Daten zu nationalen Konditionen genutzt werden. Nach der Überschreitung des Datenroaminglimits wird gemäß Tabelle „Inkludiertes Roamingdatenvolumen und Kosten innerhalb des Paketes“ Spalte „Preis nach Verbrauch des inkl. Roamingdatenvolumens“ verrechnet. Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist weiters durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) beschränkt.“ (Quelle:

https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage_offene_Datenpakete_Stand_15.5.2017_.pdf)

Fair Use Policy („FUP“)

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

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

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

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

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

Wenn Sie weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nachweisen können, werden die jeweiligen Roamingaufschläge gemäß der Tabelle „Kosten außerhalb des Paketes“ verrechnet.

HELP mobile ist auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, die oben erwähnten Nachweise zu verlangen, wenn sich aus den zu Abrechnungszwecken erfassten Daten, nach Ablauf des Beobachtungszeitraums und dem Versenden eines Warnhinweises Anzeichen für eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung der Dienste ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben.” (Quelle: https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage_offene_Datenpakete Stand_15.5.2017_.pdf)

Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung:

“Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

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

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

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

https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage_offene_Datenpakete Stand_15.5.2017_.pdf)

Volumsbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU bis 2022:

„Die Höhe des Datenroaminglimits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr 531/2012 bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Erst nach Erreichen dieses Datenroaminglimits werden die Aufschläge gemäß der Tabelle „Inkludiertes Roamingdatenvolumen und Kosten innerhalb des Paketes“ verrechnet. Die festgelegten Aufschläge sind reguliert und unterliegen einem Gleitpfad bis zum Jahr 2022 (siehe Tabelle „Inkludiertes Roamingdatenvolumen und Kosten innerhalb des Paketes“).

Innerhalb einer Abrechnungsperiode dürfen Sie die in Spalte „mind. inkludiertes Roamingdatenvolumen“ angegebene Datenmenge ohne Aufschlag in der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verbrauchen.

Wenn Sie in einer Abrechnungsperiode mehr als die in Spalte „mind. inkludiertes Roamingdatenvolumen“ angegebene Datenmenge verbrauchen, wird Ihnen für jedes GB (Taktung und Verrechnung pro kb) ein Aufschlag gemäß der Spalte „Preis nach Verbrauch

Entgeltbestimmungen HELP Jahrestarif Fix gültig für Neuverträge ab Juni 2020 des inkl. Roamingdatenvolumens“ bis zum Ende der Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt.

Wenn Sie die inkludierten Freieinheiten verbraucht haben und Ihr Datenroaminglimit überschritten haben, wird Ihnen das Entgelt gemäß Tabelle „Kosten außerhalb des Paketes“ verrechnet.

Die Tabelle „Inkludiertes Roamingdatenvolumen und Kosten innerhalb des Paketes“ gibt an, inwieweit sich Ihr Datenroaminglimit aufgrund der sinkenden Vorleistungsentgelte für Roaming bei gleichbleibendem Grundentgelt in den nächsten Jahren erhöhen wird. Das dargestellte Datenroaminglimit gilt jedenfalls, sofern das Grundentgelt gleichbleibt bzw gesenkt wird. Eine allfällige Erhöhung des Grundentgeltes hat auch eine entsprechende Erhöhung des Datenroaminglimits zur Folge.“

(Quelle: https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage_offene_Datenpakete_Stand_15.5.2017_.pdf)

Innerhalb des Pakets

Kosten innerhalb des Paketes					
	Anrufe abgehend	Anrufe ankommend	SMS	Inkludiertes Roamingdaten-volumen	Preis nach Verbrauch des inkludierten Volumens
2020	0 €/ Min	0 €/ Min	0 €/ SMS	3,93 GB	0,00420 €/ MB
2021	0 €/ Min	0 €/ Min	0 €/ SMS	4,58 GB	0,00400 €/ MB
2022	0 €/ Min	0 €/ Min	0 €/ SMS	5,50 GB	0,00400 €/ MB

“Bitte beachten Sie, dass die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair- Use-Policy gemäß „Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder ‘stabiler Bindungen’ und ‘Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung’ unbeschadet vom Erreichen des oben dargestellten Datenroaminglimits zur Anwendung kommen kann.”

(Quelle: https://www.rtr.at/de/tk/AGB_und_Entgelte/RLAH_unverbindliche_Vorlage_offene_Datenpakete_Stand_15.5.2017_.pdf)

Außerhalb des Pakets

Kosten außerhalb des Paketes				
	Anrufe abgehend	Anrufe ankommend	SMS	Daten pro MB
Ab 2020	Nicht möglich	0 €/ Min	Nicht möglich	Nicht möglich

Roamingkonditionen nach Aufhebung der EU Roamingverordnung

Die EU-weite „Roam like at Home“ Regulierung (VO (EU) 531/2012) wird mit Wirksamkeit ab 15.6.2017 von HELP mobile umgesetzt. Sollte es zu einer Aufhebung oder einem Wegfall der Roamingverordnung kommen, treten ab diesem Zeitpunkt die unten angeführten, bis vor 15.06.2017 gültigen, Konditionen in Kraft.

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

Zone EU	Anrufe abgehend (aktiv)	Anrufe ankommend (passiv)	SMS abgehend (aktiv)	Daten pro MB
Preise	0,10 €/ Min	0,01296 €/Min	0,064 €/ SMS	0,064 €/ MB
Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Französische Gebiete im Indischen Ozean, Französisch-Guayana, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Guadeloupe,				

Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Martinique, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern

32 Roaming außerhalb der EU

Roaming außerhalb der EU ist mit dem HELP Jahrestarif Fix nicht möglich, da bei diesem Tarif keine weiteren Kosten anfallen können.

4 Auslandstelefonie

Wenn Sie sich in Österreich befinden und Ihre HELP mobile SIM-Karte für Anrufe oder SMS auf ausländische Rufnummern nutzen, handelt es sich um Auslandstelefonie. Auslandstelefonie ist mit dem HELP Jahrestarif Fix nicht möglich, da bei diesem Tarif keine weiteren Kosten anfallen können.

5 Notrufnummern

Die gesetzlichen Notrufnummern sind für Sie in Österreich kostenlos erreichbar.

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

6 Mehrwertnummern

Die folgenden Tarife enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer. Weitere Informationen dazu finden Sie auf www.rtr.at Zeittarifizierte Mehrwertnummern werden 60/60 getaktet.

0810	Max. 0,10 €/ Minute oder SMS
0820	Max. 0,20 €/ Minute oder SMS
0821	Max. 0,20 €/ Anruf oder SMS
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste (09...)	Laut Tarifansage

0900	Max. 3,64 € / Minute oder SMS
0930	Max. 3,64 € / Minute oder SMS
0901 01 oder 0931 01	0,10 € / Anruf oder SMS
0901 02 oder 0931 02	0,20 € / Anruf oder SMS
0901 03 oder 0931 03	0,30 € / Anruf oder SMS
0901 04 oder 0931 04	0,40 € / Anruf oder SMS
0901 05 oder 0931 05	0,50 € / Anruf oder SMS
0901 06 oder 0931 06	0,60 € / Anruf oder SMS
0901 07 oder 0931 07	0,70 € / Anruf oder SMS
0901 08 oder 0931 08	0,80 € / Anruf oder SMS
0901 09 oder 0931 09	0,90 € / Anruf oder SMS
0901 10 oder 0931 10	1,00 € / Anruf oder SMS
0901 20 oder 0931 20	2,00 € / Anruf oder SMS
0901 30 oder 0931 30	3,00 € / Anruf oder SMS
0901 40 oder 0931 40	4,00 € / Anruf oder SMS
0901 50 oder 0931 50	5,00 € / Anruf oder SMS
0901 60 oder 0931 60	6,00 € / Anruf oder SMS
0901 70 oder 0931 70	7,00 € / Anruf oder SMS
0901 80 oder 0931 80	8,00 € / Anruf oder SMS
0901 90 oder 0931 90	9,00 € / Anruf oder SMS
118...	Max. 3,64 € / Minute oder SMS

7 Einmalige Entgelte

Die unten angeführten Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Für Kündigungen im ersten Monat ab Aktivierung Ihrer SIM-Karte	4,00 €
Beschädigung oder kein Retournieren der SIM-Karte bei Inanspruchnahme des gesetzlichen Rücktrittsrechts	4,00 €
Ausstellung einer Nummernübertragungsinformation (NÜV Info)	Max. 1,00 €
Rufnummernübertragung (Portierung)	Max. 9,00 €
Mahnspesen pro Mahnung (USt. frei)	Max. 5,00 €
Spesen bei erfolgloser Abbuchung Kreditkartenzahlung (USt. frei)	Max. 25,00 €
Spesen bei erfolgloser Abbuchung SEPA – Lastschrift (USt. frei)	Max. 10,00 €
Erstellung und Versand einer zweiten Rechnung (Rechnungsduplikат)	3,00 €
Kosten pro Tausch SIM-Karte inkl. Versand	6,00 €
Entsperren Ihrer SIM-Karte (wenn Sie diese zuvor z.B. aufgrund eines Diebstahls gesperrt haben)	6,00 €