



# HELP mobile

## Allgemeine Geschäftsbedingungen HELP mobile

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

Gültig ab 15.03.2022

## Inhaltsverzeichnis

1	Kurz & Bündig .....	3
2	Kontaktdaten.....	4
3	Ihr Vertrag .....	4
31	Vertragsabschluss .....	4
32	Gerichtsstand.....	5
33	Rücktrittsrecht .....	5
34	Gewährleistung.....	6
35	Streitschlichtung gem. § 205 Abs. 1 TKG .....	6
4	Die Leistung.....	6
41	Notrufdienste.....	6
42	Dienstqualität .....	6
44	Wartungsarbeiten.....	7
45	Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können .....	7
5	Zahlungsmöglichkeiten .....	7
51	Keine positive Bonität .....	7
6	Vertragslaufzeit & Kündigungsfrist.....	7
61	Außerordentliche Kündigungsgründe .....	8
7	Ihre Rechnung.....	8
71	Verrechnungsfehler.....	8
72	Zahlungsverzug .....	9
8	Rufnummernanzeige & Rufnummernunterdrückung .....	9
9	Telefonbuch .....	9
10	Sicherheitsmaßnahmen.....	9
11	Datenschutz.....	10
12	Änderungen der AGB.....	10
13	Der HELP mobile GIS befreit Tarif.....	11

## 1 Kurz & Bündig

Das sind die Allgemeine Geschäftsbedingungen von MASS Response Service GmbH mit Sitz im DCTower 1, 45. Stock, Donau-City-Straße 7, 1220 Wien. Die MASS Response Service GmbH fungiert als Kommunikationsdienstbetreiber für HELP mobile Produkte. Diese AGB gelten beim Kauf von HELP mobile Produkten und Dienstleistungen.

Hier finden Sie eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Informationen aus den AGB:

- Österreichische Notrufnummern sowie der europäische Notruf 112 sind kostenlos erreichbar.
- Nach positiver Bonitätsprüfung haben Sie vier Möglichkeiten Ihre Rechnung zu begleichen:
  - Online-Überweisung per EPS
  - SEPA Lastschrift
  - Selbstüberweisung
  - Kreditkarte
- Grundsätzlich haben Sie bei HELP mobile keine Mindestvertragslaufzeit.
- Ihre Kündigung wird mit dem Ende Ihrer aktuellen Abrechnungsperiode wirksam.
- Wir behalten uns vor, einen Rechnungsbetrag unter 5,00 € inkl. USt. erst zusammen mit Ihrer nächsten Rechnung zu verrechnen.
- Sie können Ihre Rufnummer unterdrücken.
- Sie können sich ins Telefonbuch eintragen lassen.
- Wir arbeiten nach höchsten, zertifizierten Qualitätsstandards.

## 2 Kontaktdaten

Bei Fragen und Problemen helfen wir Ihnen natürlich gerne. So können Sie uns erreichen:

**Besuchen Sie uns im  
Internet**

[www.helpm.at](http://www.helpm.at)

**Schreiben Sie uns ein  
E-Mail**

[office@helpm.at](mailto:office@helpm.at)

**Rufen Sie uns an**

0670 670 7000

**Schreiben Sie uns  
ein Fax**

01 358 10 10 98

**Schicken Sie uns  
einen Brief**

HELP mobile

**DC Tower 1**

**Donau-City-Straße 7  
1220 Wien**

## 3 Ihr Vertrag

### 3.1 Vertragsabschluss

Sie schließen bei uns einen Vertrag ab, indem Sie schriftlich, telefonisch, in einer Filiale oder online eine Bestellung tätigen und damit an uns ein Angebot legen. Sobald Sie von uns eine Vertragsbestätigung per E-Mail erhalten haben, gilt Ihr Vertrag als abgeschlossen. 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.

Bitte beachten Sie, dass wir zum Beispiel unter folgenden Bedingungen einen Vertrag mit Ihnen ablehnen können:

- Sie haben keine positive Bonität.
- Sie haben offene Rechnungen bei uns.
- Wir haben Zweifel an Ihrer Identität.
- Sie sind noch nicht 18 Jahre alt oder dürfen keine rechtskräftigen Geschäfte abschließen.
- Sie haben unrichtige oder unvollständige Angaben bei Ihrer Bestellung gemacht.

Um Ihnen eine faire Abrechnung gewährleisten zu können, beginnt die Verrechnung erst, sobald Sie Ihre SIM Karte in ein Gerät einlegen, es einschalten und sich die SIM Karte ins Netz einbucht. Bitte beachten Sie, dass die Verrechnung jedoch spätestens 6 Monate nach Vertragsbestätigung automatisch beginnt.

Um eine Bonitätsprüfung durchzuführen, leiten wir Ihre Stammdaten sowie Ihr Geburtsdatum an behördlich befugte Kreditschutzverbände, Kreditinstitute oder andere Unternehmen, die dazu berechtigt sind, Auskünfte über Ihre Kreditwürdigkeit zu geben, weiter. Durch das Akzeptieren dieser AGB erklären Sie sich mit diesem Vorgehen einverstanden. Ihr Einverständnis ist natürlich jederzeit kostenlos widerrufbar. Die Übermittlung Ihrer Daten erfolgt selbstverständlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, also dem Telekommunikationsgesetz 2021 sowie dem Datenschutzgesetz 2000 und der DSGVO.

### **32 Gerichtsstand**

Bitte beachten Sie, dass Ihr Vertrag und alles, was mit Produkten von HELPmobile im Zusammenhang steht, dem österreichischen Recht unterliegt und hierfür der Gerichtsstand Wien als vereinbart gilt. Für Verbraucher im Sinne des KSchG ist das Gericht am Wohnsitzort oder Ort des gewöhnlichen Aufenthalts des Verbrauchers in Österreich zuständig.

### **33 Rücktrittsrecht**

Wenn Sie Ihren Vertrag schriftlich, telefonisch oder online (also nicht in einer Filiale) abschließen, haben Sie 14 Tage Zeit, ohne Angabe von Gründen von Ihrem Vertrag zurückzutreten. Diese Frist beginnt ab dem Erhalt Ihrer Ware (z.B.: SIM-Karte) zu laufen. Bei einem Rücktritt sind Sie verpflichtet, die Ware, die Sie von uns erhalten haben, innerhalb von 14 Tagen an uns zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist absenden. Die Kosten für diese Rücksendung tragen Sie selbst.

Bitte beachten Sie, dass wir nur unterschriebene Rücktrittserklärungen bearbeiten können, Sie die Kosten für die Warenrücksendung selber zu tragen haben und Dienstleistungen, die Sie bereits von uns in Anspruch genommen haben, in Rechnung gestellt werden. Eine Vorlage für die Rücktrittserklärung finden Sie auf unserer Homepage.

Für eine bereits verwendete SIM Karte wird ein Entgelt in Höhe von € 4,00 verrechnet.

### 34 Gewährleistung

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen.

### 35 Streitschlichtung gem. § 205 Abs. 1 TKG

Sie haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen an die Regulierungsbehörde zu wenden. Dies kann zum Beispiel bei behaupteten qualitativen Mängeln der Leistungen, Zahlungsstreitigkeiten und bei behaupteten Verletzungen des TKG 2021 sein. Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare finden Sie unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at).

Zuständige Schlichtungsstelle:

- Schlichtungsstelle der RTR GmbH
- Zur Streitbeilegung bei Online-Käufen können Sie auch die OS Plattform unter <http://ec.europa.eu/odr> nutzen.

## 4 Die Leistung

Die Leistungen, die Sie von HELP mobile bekommen, werden durch den jeweiligen Vertrag, die damit verbundenen Tarife, die Entgeltbestimmung und die Leistungsbeschreibung sowie durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

Einzelheiten über speziell für Nutzer mit Behinderung bestimmte Produkte und Dienste können Sie bei HELP mobile anfragen.

### 4.1 Notrufdienste

Alle österreichischen Notrufnummern sowie der europäische Notruf 112 sind kostenlos für Sie erreichbar.

Wir setzen Sie in Kenntnis, dass bei einem Notruf Ihre Standortdaten und Ihre Rufnummer an den jeweiligen Notrufträger weitergeleitet werden können.

### 4.2 Dienstqualität

Qualität steht bei uns an erster Stelle. Deswegen achten wir darauf, dass unsere Sprach- & Datendienstqualität immer sorgfältig überprüft wird. Dabei werden regelmäßig der Datenverkehr, die Auslastung des Netzes, die Gesprächsabbruchrate, die Rate der erfolgreich aufgebauten Verbindungen und die Datendurchsatzrate gemessen. Diese Messungen haben keine Auswirkungen auf die Dienstqualität.

Bitte beachten Sie, dass die Dienstqualität von Ihrem Endgerät, dem Netz-Typ (z.B.:UMTS, GSM), der Netzlast sowie von lokalen Funkfeld-Bedingungen abhängt. Bestimmte Qualitätsparameter können wir Ihnen nicht zusichern. Trotzdem sind wir bemüht, Ihnen die beste Erreichbarkeit und Empfangsqualität zur Verfügung zu stellen.

Falls Sie genaue Fragen zum Thema Dienstqualität haben, stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

## 44 Wartungsarbeiten

Um Ihnen Ihr Telefonerlebnis immer in bester Qualität gewährleisten zu können, kann es hin und wieder vorkommen, dass wir Wartungsarbeiten durchführen müssen. Wir versichern Ihnen jedoch, dass wir bemüht sind, jegliche Störungen vorzubeugen und sie so minimal wie möglich zu halten. Sollten Sie einmal Probleme mit unserer Dienstleistung haben, bitten wir Sie, diese unserem Kundenservice unter 0670 670 7000 zu melden.

Sollte es doch einmal dazu kommen, dass wir unsere vertraglich vereinbarte Leistung für länger als 24 Stunden durchgehend nicht erbringen, so bekommen Sie von uns Ihr Grundentgelt anteilmäßig für die Dauer der Dienste-Unterbrechung zurückerstattet, indem wir den Betrag auf einer Ihrer nächsten Rechnungen gutschreiben.

## 45 Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können

In der Regel erfolgt die Aktivierung Ihrer SIM Karte, nachdem Sie die SIM Karte in Ihr Geräteeingesetzt und dieses eingeschaltet haben, die SIM Karte sich ins Netz eingebucht hat und Sie den Aktivierungsprozess abgeschlossen haben.

# 5 Zahlungsmöglichkeiten

Bei positiver Bonitätsprüfung haben Sie vier Möglichkeiten, um Ihre Rechnung zu begleichen:

1. Online-Überweisung per EPS
2. SEPA Lastschrift
3. Zahlschein oder Online-Überweisung
4. Kreditkarte

Sie können sich bei der Anmeldung die Zahlungsmöglichkeit aussuchen, welche Ihnen am liebsten ist.

Selbstverständlich können Sie Ihre ausgewählte Zahlungsmöglichkeit in Ihrem Profil auf [www.helpm.at](http://www.helpm.at) ändern oder mit uns hierfür Kontakt aufnehmen.

## 5.1 Keine positive Bonität

Falls Ihre Bonitätsprüfung bei uns nicht positiv ausfällt, haben Sie die Möglichkeit, ausschließlich im Voraus mit ausgewählten Zahlungsmethoden zu bezahlen. In diesem Fall können Sie nicht mehr verbrauchen, als Sie im Voraus bezahlt haben.

# 6 Vertragslaufzeit & Kündigungsfrist

Im Allgemeinen gibt es bei HELP mobile keine Mindestvertragslaufzeit, unsere Verträge werden unbefristet abgeschlossen. Eine Kündigung Ihres Vertrages oder von Teilen Ihres Vertrages (z.B.: einzelne Nummern oder SIM Karten) ist jederzeit möglich und wird immer zum Monatsletzten, also mit Ende der aktuellen Abrechnungsperiode, wirksam.

Kündigen Sie im ersten Monat, nachdem die Verrechnung begonnen hat, müssen wir Ihnen einmalig 4 € für Ihre SIM Karte verrechnen.

Sollten Sie mit uns eine Mindestvertragsdauer oder eine Kündigungsfrist vereinbart haben, so finden Sie diese in Ihrem Vertrag.

Sie können Ihren Vertrag per E-Mail, Fax, Brief oder telefonisch kündigen.

Bitte beachten Sie, dass wir Kündigungen nur werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 Uhr und 16:00 Uhr bearbeiten können. Kündigungen per Telefonanruf können wir nur unter der Bekanntgabe Ihres Kundenkennworts durchführen.

Wenn Sie per E-Mail kündigen möchten, schicken Sie uns Ihr unterschriebenes und eingescanntes Kündigungsformular im Anhang mit.

## 6.1 Außerordentliche Kündigungsgründe

Um ein gutes und faires Miteinander gewährleisten zu können, müssen auch wir ein paar Regeln aufstellen. Bei Verstoß gegen die untenstehenden Punkte dürfen wir Ihren Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen:

- Bei Betrieb der SIM Karte in Gateways oder anderen nicht vertragskonformen Nutzungsarten.
- Sie begleichen Ihre Rechnung 3 Monate lang nicht.
- Wenn Sie die von uns zur Verfügung gestellte Leistung für rechtswidrige Handlungen, wie zum Beispiel Spammen, Hacken, Stalken etc. missbrauchen.
- Bei der Verwendung von netzstörenden oder nicht zugelassenen Geräten.
- Wenn Sie uns eine entgeltliche oder geschäftliche Nutzung unserer Leistung durch andere Personen nicht vorab mitteilen und diese nicht von uns genehmigt wurde.
- Bei Missachtung der ortsfesten Nutzung von Festnetzersatzprodukten (bestimmte Sende- & Empfangseinrichtungen) sowie einem nicht genehmigten Standortwechsel einer solchen Einrichtung.
- Missbrauch von der von uns zur Verfügung gestellten Leistung. Dies gilt auch, wenn Sie den Missbrauch durch andere Personen dulden.

## 7 Ihre Rechnung

Bei Verträgen mit wiederkehrenden Entgelten bekommen Sie von uns jeden Monat eine Rechnung ausgestellt, auf der wir Ihnen Ihr Grundentgelt, etwaig angefallene Zusatzkosten (Überschreitung der Freiminuten, Zusatzpakete, Roaming,...) sowie die jeweils geltende Umsatzsteuer verrechnen. Bitte beachten Sie, dass wir uns vorbehalten, einen Rechnungsbetrag unter 5,00 € inkl. USt. erstzusammen mit Ihrer nächsten Rechnung zu verrechnen.

Bitte bedenken Sie, dass Sie durch die Wahl der Onlinerechnung einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz leisten und uns helfen, auch der nächsten Generation eine schöne Zukunft zu ermöglichen.

### 7.1 Verrechnungsfehler

Wir achten sehr darauf, die Verrechnung genau und fehlerfrei durchzuführen. Da hinter HELP mobile jedoch Menschen stehen, kann uns auch einmal ein Fehler passieren. Wir bitten Sie daher, Ihre Rechnung zu überprüfen und sich bei Unklarheiten sofort bei uns zu melden. Bitte teilen Sie uns innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt Ihrer Rechnung eventuell aufgetretene Unklarheiten mit, damit wir Ihre Rechnung auf unserer Seite überprüfen können. Nach Abschluss der Rechnungsüberprüfung werden Sie von uns selbstverständlich verständigt und ein eventuell zu viel bezahlter Betrag wird Ihnen sofort rückerstattet. Bitte beachten Sie, dass ein Einspruch gegen Ihre Rechnung keine aufschiebende Wirkung auf die Fälligkeit Ihrer Rechnung hat.

Wir sind verpflichtet, Ihre Rechnungsdaten nach 3 Monaten zu löschen. Erheben Sie daher nicht innerhalb der oben genannten 3 Monate Einspruch gegen Ihre Rechnung, so gilt sie für uns als anerkannt. Sie haben natürlich die Möglichkeit, Ihre Rechnung gerichtlich anzufechten.

Wird auf Ihrer Rechnung ein Fehler festgestellt, der zu Ihrem Nachteil ist, und kann der richtige Rechnungsbetrag nicht mehr ermittelt werden, so wird Ihnen für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht Ihrem durchschnittlichen monatlichen



Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit wir diesen nachweisen können.

Sie haben die Möglichkeit bei der Regulierungsbehörde (kurz RTR), innerhalb von 12 Monaten nachdem Sie bei uns Beschwerde gegen Ihre Rechnung eingehoben haben, ein Schlichtungsverfahren zu beantragen. Dadurch kann die Fälligkeit der Rechnung bis zum sogenannten Streitbeilegungsverfahren aufgeschoben werden. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir bei einem solchen Verfahren den Durchschnittsbetrag der drei letzten Monatsrechnungen trotzdem fällig stellen dürfen. Wenn Sie sich genauer über das Streitbeilegungsverfahren informieren möchten, können Sie das unter <https://www.rtr.at/de/rtr/Schlichtungen> tun.

## 72 Zahlungsverzug

Wir bitten Sie, Ihre Rechnungen immer fristgerecht zu begleichen bzw. dafür zu sorgen, dass eine Abbuchung des Betrages von Ihrem Konto möglich ist. Bitte melden Sie sich im Problemfall selbstständig bei uns, um mögliche Probleme und zusätzliche Kosten zu vermeiden.

Verpassen Sie es einmal, Ihre Telefonrechnung zu begleichen, werden Sie von uns unverzüglich kontaktiert. Erfolgt die Zahlung nach Ausstellung der Mahnung an die uns zuletzt bekannte Adresse nicht innerhalb von 14 Tagen, wird Ihr Anschluss vorübergehend stillgelegt.

Bitte beachten Sie auch, dass wir es uns vorbehalten, für einen etwaigen Zahlungsverzug gesetzlich anwendbare Verzugszinsen, Mahnspesen in der Höhe von 5 € pro Mahnung sowie Rückleitungskosten in angemessener Höhe (bis zu 25 €) zu verrechnen. Etwaige Anwaltskosten werden Ihnen nach dem Rechtsanwaltsstarifgesetz in Rechnung gestellt.

Um mögliche Unannehmlichkeiten für Sie zu vermeiden, halten Sie Ihre Daten (Anschrift, E-Mail-Adresse, ...) bitte immer aktuell und tragen Sie deren Änderungen sofort in Ihrem Profil auf unserer Website unter [www.helpm.at](http://www.helpm.at) ein.

## 8 Rufnummernanzeige & Rufnummernunterdrückung

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Rufnummer für ausgehende Anrufe zu unterdrücken. Davon ausgenommen sind Notrufe, da hierbei die Unterdrückung der Rufnummer nicht erlaubt ist.

## 9 Telefonbuch

Wenn Sie möchten, tragen wir Sie gerne kostenlos mit folgenden Daten in das öffentliche Telefonbuch ein:

- Familienname und Vorname
- Telefonnummer
- Akademischer Grad
- Adresse
- Berufsbezeichnung

Natürlich können Sie Ihren Eintrag jederzeit korrigieren oder löschen lassen. Auch ein nachträglicher Eintrag ist jederzeit möglich. All das können Sie in Ihrem persönlichen Profil unter [www.helpm.at](http://www.helpm.at) einstellen.

## 10 Sicherheitsmaßnahmen

Um Ihre Daten und unser Netz vor Bedrohungen, Angriffen sowie Sicherheits- und Integritätsverletzungen zu schützen, legen wir großen Wert auf ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem. Wir arbeiten freiwillig nach höchsten Sicherheitsstandards und können so auf mögliche Schwachstellen schnell reagieren.

## 11 Datenschutz

All Ihre Daten sind bei uns in sicheren Händen. Wir versprechen, Ihre Daten grundsätzlich nicht an Dritte weiterzugeben und uns an die gesetzlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich der Speicherung von Daten zu halten. Bitte beachten Sie, dass wir verpflichtet sind, Ihre Daten bei einem richterlichen Auftrag weiterzugeben.

Alle Daten, die Sie uns im Laufe unseres Vertragsverhältnisses bekannt geben, werden von uns zur Erbringung und Verrechnung der Leistungen, die in Ihrem Vertrag geregelt sind, verwendet. Weiters verwenden wir Ihre Daten bei Vertragsabschluss zur Vertragsabwicklung, zur Erstellung eines Teilnehmersverzeichnis und für Auskünfte an Notrufträger. Ihre persönlichen Daten, die Sie bei der Anmeldung bekannt geben, werden nach der Kündigung Ihres Vertrages gelöscht.

Inhaltsdaten werden von uns nur gespeichert, wenn aus technischen Gründen eine Speicherung notwendig ist oder wenn Sie von uns eine Leistung beziehen, für deren Erbringung oder Abrechnung eine Speicherung der Daten notwendig ist. Sobald eine Speicherung jedoch nicht mehr notwendig ist, werden diese Daten gelöscht. Weitere Informationen zu den hohen Standards unseres Datenschutzes finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

## 12 Änderungen der AGB

Sollten wir jemals gezwungen sein, nicht ausschließlich begünstigende Änderungen der AGB vorzunehmen, informieren wir Sie schriftlich drei Monate bevor diese wirksam werden. Sie können bis zum Wirksamwerden der Änderungen Ihren Vertrag außerordentlich und kostenlos kündigen. Ihr Vertrag endet in diesem Fall mit Zugang Ihrer Kündigung bei HELP mobile. Weiters werden Sie auf diesem Schreiben über das Datum, an dem die Änderungen in Kraft treten, informiert.

### **13 Der HELP mobile GIS befreit Tarif**

Grundsätzlich haben Sie nur dann Anspruch auf den Fernsprechentgeltzuschuss, sofern Sie einen gültigen GIS Bescheid vorweisen können. Wer dafür anspruchsberechtigt ist und wie Sie diesen erhalten, erfahren Sie unter <https://www.gis.at/befreien/>. Bitte beachten Sie, dass der Anspruch auf den Fernentgeltzuschuss bei Ablauf des GIS Bescheides oder durch Aberkennung dessen verfällt.