



## Leistungsbeschreibung HELP herzlich

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

Stand Februar 2020

## 1 Die Leistung

Die Leistungen, die Sie mit Ihrem Tarif bekommen, werden durch den jeweiligen Vertrag, die damit verbundenen Tarife sowie durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt.

Mit Ihrem Tarif ist es möglich Anrufe sowie SMS zu empfangen und zu tätigen bzw. zu versenden sowie Datenverbindungen aufzubauen um Up- und Downloads durchzuführen. Weiters bekommen Sie von uns eine Sprachbox zur Verfügung gestellt, die Sie in Ihren Einstellungen auf [www.helpm.at](http://www.helpm.at) konfigurieren können.

### 1.1 Telefonie, SMS & Daten

Ihr Tarif inkludiert 15 Gigabyte (GB), die Sie für Ihre Datenverbindungen verwenden können. 1 GB entspricht dabei 1024 Megabyte. Mit Ihrem Tarif können Sie maximal 500 Minuten ins österreichische Fest- und Mobilnetz sowie in alle Länder der Europäischen Union (Auslandstelefonie) telefonieren. Weiters stehen Ihnen maximal 500 SMS von Österreich ins österreichische Mobilnetz zur Verfügung. Alle Minuten, SMS und Daten, die Sie nicht fürs Telefonieren, zum SMS-Schreiben oder zum Surfen benötigen, können Sie im nächsten Monat als zusätzliches Datenvolumen für Datenverbindungen verwenden. Diese werden automatisch zu Ihrem Bonus-Datenkontingent dazugerechnet. Eine Minute sowie eine SMS entsprechen dabei einem Megabyte. Hierbei können Sie monatlich maximal 32 GB zusätzlich zu Ihrem Tarif ansparen. Darüber hinausgehende Leistungen (z.B.: Mehrwertdienste,...) werden extra verrechnet. Die dafür geltenden Tarife finden Sie in den Entgeltbestimmungen. Das Abhören Ihrer Sprachbox ist im Inland kostenlos.

### 1.2 Auslandstelefonie

Mit Ihrem Tarif können Sie von Österreich ins Ausland telefonieren und SMS schreiben. Unsere Auslandstarife finden Sie in den Entgeltbestimmungen.

### 1.3 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.

### 1.4 Netzabdeckung

Bitte beachten Sie, dass Ihr Empfang von mehreren Faktoren abhängig ist. Hierzu zählen zum Beispiel Wetterverhältnisse, bauliche Gegebenheiten oder Ihr Endgerät.

### 1.5 Mehrwertdienste & Mobile Payment

Die Erreichbarkeit von Mehrwertdiensten sowie Mobile Payment sind bei Ihrem Tarif standardmäßig deaktiviert. Sie haben jedoch die Möglichkeit, in Ihrem Profil auf [www.helpm.at](http://www.helpm.at) diese Funktion einzuschalten und damit die Erreichbarkeit von kostenpflichtigen Mehrwertdiensten sowie des mobilen Bezahls zu aktivieren.

### 1.6 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 Informationen helfen uns, die hohe Qualität stets aufrechtzuerhalten.

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.

## **1.7 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, jeglichen Störungen vorzubeugen und sie so minimal wie möglich zu halten. Sollten Sie einmal Probleme mit unserer Dienstleistung haben, so bitten wir Sie, diese unserem Kundenservice unter 01 358 107 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.

## **1.8 Ab wann Sie Ihren Anschluss nutzen können**

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

## **2 Rufnummernanzeige & Rufnummernunterdrückung**

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

## **3 Rufnummernmitnahme**

Wenn Sie Ihre Rufnummer bei der Anmeldung zu HELP mobile mitnehmen möchten, ist dies nur mit einer gültigen Nummernübertragungsinformation möglich. Während Ihres Bestellvorganges bei HELP mobile bekommen Sie nähere Information, wie Sie Ihre Rufnummer mitnehmen können und wie wir Ihnen in diesem Zusammenhang behilflich sein können.

Weiters ist es möglich, Ihre HELP mobile Rufnummer zu einem anderen Mobilfunkanbieter zu übertragen. Dafür benötigen Sie eine Nummernübertragungsinformation (NÜV).