



Gültig ab: April 2026

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Österreichischen Post Aktiengesellschaft, Rochusplatz 1, 1030 Wien (in weiterer Folge YELLOW oder „wir“)

Wir erbringen unsere Leistungen ausschließlich an Verbraucher im Sinn des § 1 Abs 1 Ziffer 2 Konsumentenschutzgesetz.

Der Kauf von Mobiltelefonen, Routern oder anderem Zubehör unterliegt nicht diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Kontaktmöglichkeiten zu unserem YELLOW Kundenservice finden Sie auf unserer Website unter www.yellow.at sowie in Punkt 1.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines.....	4
1.1 YELLOW Kundenservice	4
1.2 Vertragsgrundlage.....	4
1.3 Vertragssprache.....	4
1.4 Zugang zu Produkten und Diensten für Nutzer*innen mit Behinderungen.....	4
2. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses.....	4
3. Vertragsbeginn und Aktivierung der SIM-Karte.....	5
3.1 Vertragsbeginn	5
3.2 Aktivierung	5
4. Vertragsdauer	5
4.1 Vertragslaufzeit.....	5
4.2 Reaktivierung.....	5
4.3 Gültigkeit von Freieinheiten	6
5. Änderung von Kund*innendaten und Zugang von Erklärungen.....	6
6. SIM-Karte & Servicekennwort	6
6.1 SIM-Karte	6
6.2 Servicekennwort.....	6
6.3 Login-Passwort	7
7. Beendigungsmöglichkeiten	7
7.1 Außerordentliche Kündigung.....	7
7.2 Sterbefall des*der Kund*in	7
7.3 Rufnummernübertragung	7
7.4 Einstellung unserer Leistungen.....	7
8. Diensteeinschränkung und Sperren	8
9. Änderungen.....	8
10. Leistungsgegenstand.....	9
11. Zahlungsbedingungen und Guthabenkonto	9
11.1 Rabatte, Aktionen und Bonusguthaben	9
11.2 Guthabenkonto	9
11.3 Aufladung von Guthaben.....	9
11.4 Auszahlung des Guthabenkontos.....	10
11.5 Kostenkontrolle und Kostenlimit.....	10

11.6	Rechnungen.....	11
11.7	Einzelverbindungsachweis.....	11
11.8	Überprüfung der Entgelte	11
12.	Rufnummernanzeige	12
13.	Mehrwertdienste.....	12
14.	Telefonbuch	12
15.	Notrufnummern	12
16.	Haftung und Gewährleistung	12
17.	Schlussbestimmungen.....	12
17.1	Rechtswahl	12
17.2	Gerichtsstand	12
17.3	Salvatorische Klausel	13
17.4	Streitschlichtungsverfahren	13

1. Allgemeines

1.1 YELLOW Kundenservice – Welche Möglichkeiten haben Sie, um YELLOW zu kontaktieren?

Folgende Kontaktmöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

Telefonnummer: 0693 100 100

E-Mail: kundenservice@yellow.at

Kontaktformular unter www.yellow.at

Post an Österreichische Post AG, Rochusplatz 1, 1030 Wien

1.2 Vertragsgrundlage – Welche Dokumente bilden die Grundlage der Vertragsbeziehung?

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Telekommunikationsleistungen, die von der Österreichischen Post Aktiengesellschaft, Rochusplatz 1, 1030 Wien, FN 180219d – HG Wien unter der Marke YELLOW (im Folgenden YELLOW oder „wir“) erbracht werden. Sie bilden die Grundlage für das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und YELLOW.

Neben diesen AGB erbringen wir unsere Leistungen auf Grundlage gesonderter Leistungsbeschreibungen sowie Entgeltbestimmungen, die ergänzend und verbindlich Bestandteil des Vertragsverhältnisses werden. Sie können sämtliche Vertragsdokumente jederzeit unter www.yellow.at/vertragsinfo abrufen oder über den YELLOW Kundenservice anfordern.

Sollten Sie Ihre physische SIM-Karte online beziehen, gelten zusätzlich die AGB für Handelswaren.

1.3 Vertragssprache – In welcher Sprache wird der Vertrag abgeschlossen und in welcher Sprache sind Vertragsdokumente verfügbar?

Die Vertragssprache ist deutsch. Vertragsdokumente werden ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.

1.4 Zugang zu Produkten und Diensten für Nutzer*innen mit Behinderungen – Wo erhalten Sie Informationen über Produkte und Dienste für Nutzer*innen mit Behinderung?

Einzelheiten über speziell für Nutzer*innen mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste, sowie wie aktualisierte Informationen finden Sie unter www.yellow.at.

2. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses – Wie beginnt Ihr Vertrag und welche Daten sind dabei anzugeben? Was müssen Sie bei der Angabe dieser Daten beachten und was gilt für Datenänderungen?

Online: Sie können unser Mobilfunkangebot ganz einfach online auf der Website www.yellow.at bestellen. Die auf der Website angebotenen Tarife stellen ein Angebot von YELLOW dar. Dieses Angebot können Sie durch Hinzufügen des Tarifs in den Einkaufskorb, der Eingabe ihrer Daten und Klick auf „Kostenpflichtig bestellen“ annehmen. In der Bestellübersicht haben Sie noch einmal die Möglichkeit, Ihren Einkauf und Ihre Daten auf Fehler zu überprüfen.

In einer Post-Geschäftsstelle: Sie können unser Mobilfunkangebot auch in einer unserer Post-Geschäftsstellen kaufen.

Vor Vertragsabschluss und im Zuge dessen sind – abhängig vom gewünschten Produkt – folgende Daten anzugeben und werden von uns erfasst. Nicht alle diese Daten sind verpflichtend anzugeben: Vorname, Nachname, akademischer Grad, Adresse, E-Mail Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Ausweisdaten, Bankverbindung bzw. Zahlungsinformationen, Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis, Servicekennwort.

Sie müssen alle Angaben wahrheitsgemäß machen. Um Ihre Angaben und Ihre Geschäftsfähigkeit zu überprüfen, dürfen wir entsprechende Nachweise von Ihnen fordern.

3. Vertragsbeginn und Aktivierung der SIM-Karte

3.1 Vertragsbeginn - Wann beginnt Ihr Vertrag?

Die Vertragslaufzeit beginnt mit Aktivierung der SIM-Karte (physische SIM oder eSIM). Sollte eine Aktivierung innerhalb einer Frist von 12 Monaten unterbleiben, endet das Vertragsverhältnis automatisch. Wenn Sie die Aktivierung nicht durchführen, erhalten Sie keinen Ersatz für nicht genutzte Freieinheiten. Dies gilt nicht, wenn Sie Ihr gesetzliches Rücktrittsrecht bei Fernabsatzverträgen und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge innerhalb der vorgesehenen Frist ausüben. Für das beim Kauf einer SIM-Karte etwaig enthaltene Startguthaben gilt Punkt 11.4.

3.2 Aktivierung - Wann ist Ihre SIM-Karte aktiv und nutzbar?

Bevor Sie YELLOW nutzen können, müssen wir Ihre Identität prüfen und Ihre persönlichen Daten (Stammdaten) registrieren. Das ist gesetzlich vorgeschrieben. Dafür nutzen wir unterschiedliche Identifikationsverfahren. Die Registrierung können Sie in einer Post-Geschäftsstelle oder online auf www.yellow.at/Registrierung durchführen. Sofern Sie bereits mit Ihren Stammdaten registriert sind, ist für weitere Mobilfunktarife unter Ihrem Namen keine weitere Registrierung notwendig. Weitere Mobilfunktarife werden automatisch auf Sie registriert. Die Weitergabe von Mobilfunktarifen bzw. SIM-Karten an andere Personen ist nicht gestattet.

Im Rahmen der Registrierung werden die folgenden Stammdaten von Ihnen verarbeitet: Vorname, Nachname, Geburtsdatum und wenn vorhanden Ihren akademischen Grad. Im Rahmen der Identifizierung werden je nach Identifizierungsmethode weitere Daten verarbeitet.

Die Aktivierung der SIM-Karte (Vertragsbeginn) erfolgt nach Registrierung, sobald einer der folgenden Schritte erfolgt:

- die SIM-Karte wählt sich zum ersten Mal in das von YELLOW verwendete Netz der A1 ein,
- ein Zusatzpaket wird gebucht,
- ein Log-In in der YELLOW App oder online unter „Mein YELLOW“ erfolgt, oder
- der YELLOW Kundenservice logt sich in Ihrem Auftrag in das Kundensystem ein.

4. Vertragsdauer

4.1 Vertragslaufzeit - Wie lange läuft Ihr Vertrag?

Das Vertragsverhältnis ist, soweit nicht anders angegeben, ab Aktivierung auf 12 Monate befristet und verlängert sich bei Aufladung von Guthaben jeweils um weitere 12 Monate, solange wir Sie nicht vor Aufladung über die Beendigung des Vertragsverhältnisses informieren (Vertragslaufzeit).

1 Monat vor Ende der Vertragslaufzeit, informieren wir Sie darüber, dass wir die SIM-Karte mit Ablauf der 12 Monate Vertragslaufzeit deaktivieren.

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit ist weder eine aktive noch eine passive Nutzung der SIM-Karte möglich.

Eine ordentliche Kündigung des Mobilfunkvertrags ist nicht vorgesehen.

4.2 Reaktivierung - Ist eine Reaktivierung der SIM-Karte nach einer Deaktivierung möglich?

Die deaktivierte SIM-Karte kann innerhalb eines Monats nach Deaktivierung durch Aufladung eines Guthabens reaktiviert werden. Mit Aufladung eines Guthabens wird die SIM-Karte reaktiviert und das Vertragslaufzeit verlängert sich um weitere 12 Monate.

Wichtiger Hinweis: Sofern die Rückzahlung eines noch offenen Restguthabens beantragt und ausgezahlt wird, ist eine Reaktivierung der SIM-Karte nicht mehr möglich. Mit Auszahlung des Restguthabens wird die SIM-Karte unwiderruflich deaktiviert.

4.3 Gültigkeit von Freieinheiten - Wie lange sind Ihre Freieinheiten gültig?

Die im Tarif oder im Zusatzpaket enthaltenen Freieinheiten können nur innerhalb des Tarif- und Paketabhängigen Gültigkeitszeitraums verbraucht werden. Diese beträgt, sofern in den Entgeltbestimmungen nicht anderes angegeben, 30 Tage. Nach Ablauf dieser Nutzungszeit verfallen die Freieinheiten. Ein Wertersatz für nicht verbrauchte Freieinheiten ist ausgeschlossen.

Der Gültigkeitszeitraum beginnt dabei minutengenau mit Aktivierung des Tarifs oder des Zusatzpakets. Wird der Tarif oder das Zusatzpaket mit einem Gültigkeitszeitraum von 30 Tagen beispielsweise am 11. März um 14:45 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (CET/MEZ) aktiviert, bleibt es bis zum 10. April um 14:45 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (CET/MEZ) aktiv.

5. Änderung von Kund*innendaten und Zugang von Erklärungen

Wenn sich Ihre Daten ändern, sind Sie verpflichtet, uns diese Änderungen unmittelbar nach der Änderung mitzuteilen. Änderungen können Sie entweder im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“ sowie durch Bekanntgabe der Änderung über den YELLOW Kundenservice durchführen lassen. Um Ihre Änderungen zu überprüfen, dürfen wir entsprechende Nachweise (z.B. amtlicher Lichtbildausweis, Meldezettel) von Ihnen fordern.

Erklärungen von YELLOW gelten auch dann als zugestellt, wenn Sie uns die Änderung Ihrer E-Mail Adresse oder Ihrer Zustelladresse nicht mitgeteilt haben und die Erklärung deshalb bei Ihrer alten E-Mail Adresse oder Zustelladresse eingegangen ist.

Wir können Ihnen rechtlich bedeutsame Erklärungen auch über SMS oder eine für diese Zwecke bekanntgegebene E-Mail Adresse mitteilen.

6. SIM-Karte & Servicekennwort

6.1 SIM-Karte – Welche Vorgaben gelten bei der Nutzung der SIM-Karte?

Sie haben im Bestellprozess die Wahl zwischen einer physischen SIM-Karte und einer eSIM.

SIM-Karten sind Eigentum von YELLOW. Wir können die Einstellungen von SIM-Karten jederzeit aktualisieren. Nach Vertragsabschluss dürfen wir SIM-Karten zurückfordern.

Bitte schützen Sie SIM-Karten vor schädlichen Einflüssen, unsachgemäßer Behandlung sowie den Zugriff von anderen Personen. Die Weitergabe der SIM-Karte ist nicht gestattet.

Ihre SIM-Karte ist durch einen PIN- oder PUK-Code zu sichern. Bewahren Sie diese Codes geheim auf, geben Sie die Codes keiner anderen Person weiter und legen Sie die Codes nicht in der Nähe Ihres Endgeräts ab. Wenn Unbefugte den PIN-Code kennen, ändern Sie ihn sofort.

Melden Sie den Verlust Ihrer SIM-Karte so schnell wie möglich beim Kundenservice und geben Sie dabei Ihre Rufnummer sowie das Servicekennwort an. Bis zur Meldung an den Kundenservice haften Sie für ein verbrauchtes Guthaben sowie für sonstige schuldhaft entstandene Kosten. Im Falle einer telefonischen Meldung ist eine schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl jedenfalls eine Diebstahlanzeige nachzureichen.

Für den Austausch der SIM-Karte verrechnen wir eine Bearbeitungsgebühr gemäß den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen.

6.2 Servicekennwort – Wofür brauchen Sie das Servicekennwort?

Um bestimmte Berechtigungen über den YELLOW Kundenservice zu ändern, kann es erforderlich sein, dass Sie Ihr im Bestellprozess definiertes Servicekennwort nennen müssen. Darüber hinaus brauchen Sie das Servicekennwort für bestimmte Selfservice-Anwendungen wie dem Download des eSIM Profils.

Bitte bewahren Sie Ihr Servicekennwort sicher auf und geben Sie es keiner anderen Person. Wenn Unbefugte Ihr Servicekennwort kennen, ändern Sie es sofort.

6.3 Login-Passwort – Wofür brauchen Sie das Login-Passwort?

Für den Zugang zum Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder online unter „Mein YELLOW“ brauchen Sie ein Login-Passwort. Dieses finden Sie auf dem SIM-Kartenträger oder im eSIM-Brief in Form eines einmalig gültigen Login-Passworts. Beim ersten Login werden Sie gebeten, dieses einmalig gültige Login-Passwort zu ändern. Bewahren Sie das Login-Passwort geheim auf, geben Sie das Login-Passwort keiner anderen Person weiter und legen Sie das Login-Passwort nicht in der Nähe Ihres Endgeräts ab. Wenn Unbefugte Ihr Login-Passwort kennen, ändern Sie es sofort.

7. Beendigungsmöglichkeiten – Wie endet der Mobilfunkvertrag?

Eine Beendigung des Mobilfunkvertrags kann durch folgende Umstände eintreten:

- Mit Ablauf der Vertragslaufzeit gemäß Punkt 4.1
- Durch Außerordentliche Kündigung gemäß Punkt 7.1
- Im Sterbefall des*der Kund*in gemäß Punkt 7.2
- Mit erfolgreicher Rufnummernübertragung zu einem anderen Mobilfunkanbieter gemäß Punkt 7.3
- Durch Leistungseinstellung gemäß Punkt 7.4

7.1 Außerordentliche Kündigung – Welche Gründe berechtigen zur sofortigen Vertragsauflösung?

Beide Vertragsparteien haben das Recht, den Mobilfunkvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Die außerordentliche Kündigung wird mit Zugang wirksam und ist an keine bestimmte Form gebunden.

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch YELLOW liegt jedenfalls vor, wenn Sie:

- gegen eine in Punkt 8 genannte Bestimmung verstoßen oder
- wiederholt mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug geraten.

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch Sie liegt jedenfalls vor, wenn

- wir unsere Leistungen in einem wesentlichen Punkt über 14 Tage nicht wie in der Leistungsbeschreibung vereinbart erbringen (dies gilt nicht, wenn wir den Mangel vor Ihrer Kündigung beheben), oder
- wir eine nicht ausschließlich begünstigende Änderung der AGB, der Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung gemäß Punkt 9 durchführen (dies gilt nur bis zum Inkrafttreten der Änderungen).

7.2 Sterbefall des*der Kund*in – Was passiert im Sterbefall mit dem Mobilfunkvertrag?

Im Sterbefall des*der Kund*in müssen die Rechtsnachfolger*innen (Erb*innen/Nachlass) uns den Sterbefall unverzüglich mitteilen. Das Vertragsverhältnis endet automatisch mit dem Sterbetag. Entgelte, die zwischen dem Sterbetag und der Meldung des Sterbefalls entstehen, sind vom Nachlass bzw. den Erb*innen zu tragen.

7.3 Rufnummernübertragung – Was passiert bei einer erfolgreichen Rufnummernübertragung mit dem Vertragsverhältnis?

Mit erfolgreicher Rufnummernübertragung zu einem anderen Mobilfunkanbieter endet der Mobilfunkvertrag mit YELLOW automatisch. Dies gilt nicht, wenn Sie ausdrücklich die Fortführung des Mobilfunkvertrags verlangen.

7.4 Einstellung unserer Leistungen – Darf YELLOW den Dienst einstellen und wie erfahren Sie darüber?

Wir sind berechtigt unsere Leistungen vollständig einzustellen. Darüber informieren wir sie spätestens 2 Monate vor Einstellung unserer Leistungen sowohl auf www.yellow.at als auch in einer anderen geeigneten Weise (E-Mail, Brief oder SMS). Davon unberührt bleibt unser Recht zur Änderung der Vertragsdokumente gemäß Punkt 9.

8. Diensteeinschränkung und Sperren – Wann dürfen wir unsere Dienste Ihnen gegenüber einschränken oder ganz sperren?

Wir dürfen unsere Dienste einschränken oder ganz sperren, wenn Sie:

- a) bei Vertragsabschluss falsche Angaben gemacht haben,
- b) nicht geschäftsfähig sind und keine Zustimmung Ihres gesetzlichen Vertreters vorliegt,
- c) keine österreichische Zustelladresse angegeben haben,
- d) trotz Mahnung und einer zusätzlichen Frist von mindestens zwei Wochen Forderungen gegenüber YELLOW nicht bezahlen, die durch fehlgeschlagene SEPA-Lastschriftmandate oder andere nicht beglichene Forderungen entstanden sind,
- e) trotz Aufforderung zur Unterlassung und Setzung einer angemessenen Frist weiterhin nicht zugelassene Endgeräten verwenden oder andere Handlungen setzen, die das von YELLOW verwendete Netz der A1 stören,
- f) wesentliche Vertragspflichten verletzen,
- g) ihre SIM-Karte weitergeben oder
- h) unsere Dienste für rechtswidrige oder missbräuchliche Handlungen verwenden, wie z.B.
 - Die ständige und kommerzielle Weitergabe unserer Leistungen an Dritte ohne Zustimmung von YELLOW
 - Die Umgehung von Zusammenschaltungsvereinbarungen, z.B. durch mobile Gateways oder ähnliche technische Einrichtungen, welche Mobilfunkverbindungen direkt in das von YELLOW verwendete Netz der A1 leiten
 - Bedrohende oder belästigende Anrufe, SMS, Datenübertragungen
 - Betrug oder andere strafbare Aktivitäten inklusive der Duldung solcher strafbaren Aktivitäten
 - Versenden unerwünschter Werbung oder Massensendungen (Spam)
 - Versuche, sich unbefugt Zugang zu fremden Systemen zu verschaffen (z. B. Hacken, Portscans)
 - Übermitteln oder Speichern verbotener Inhalte (z.B. pornografisch, rassistisch, gewaltverherrlichend, extremistisch)
 - Übermitteln oder Speichern urheberrechtlich geschützter Inhalte ohne entsprechende Rechte
 - Verbindungen, die nur zur Erlangung finanzieller Vorteile durch Dauer der Verbindung oder Anzahl der Nachrichten hergestellt werden (außer erlaubte Mehrwertdienste)

Wir informieren Sie auf Wunsch über den Grund der Sperre. Wenn der Grund für die Sperre wegfällt, können wir die Sperre aufheben. Sie können die Aufhebung der Sperre auch selbst über den YELLOW Kundenservice beantragen.

Bei einer von Ihnen verschuldeten Diensteeinschränkung erfolgt kein Ersatz für nicht genutzte Freieinheiten und des bereits bezahlten Tarifentgelts. Darüber hinaus können wir die durch Ihr Verschulden entstandenen Kosten von Ihnen verlangen. Dies gilt jeweils nicht, wenn die Diensteeinschränkung wegen fehlender Geschäftsfähigkeit erfolgt.

Ein oben genannter Grund zur Diensteeinschränkung berechtigt YELLOW gemäß Punkt 7.1 zur außerordentlichen Kündigung des Mobilfunkvertrags.

9. Änderungen – Wann dürfen wir die Vertragsdokumente ändern?

YELLOW ist berechtigt, die AGB, Entgeltbestimmungen sowie die Leistungsbeschreibung zu ändern. Dabei unterscheiden wir zwischen ausschließlich den Kunden begünstigende Änderungen und nicht ausschließlich den Kunden begünstigende Änderungen.

Ausschließlich den*die Kund*in begünstigende Änderungen der AGB, der Entgeltbestimmungen sowie der Leistungsbeschreibung werden, soweit nicht anders angegeben, am Tag der Veröffentlichung wirksam.

Nicht ausschließlich den*die Kund*in begünstigende Änderungen der AGB, der Entgeltbestimmungen sowie der Leistungsbeschreibung werden spätestens drei Monate vor ihrem Inkrafttreten unter www.yellow.at veröffentlicht. Gleichzeitig informieren wir Sie spätestens drei Monate vor Inkrafttreten auf einem dauerhaften Datenträger über die Änderungen, den Zeitpunkt des Inkrafttretens sowie das kostenlose Kündigungsrecht.

Bis zum Inkrafttreten der nicht ausschließlich den*die Kund*in begünstigende Änderungen können Sie den Vertrag kostenlos kündigen. Eine solche außerordentliche Kündigung wird mit Zugang bei uns wirksam.

Nicht ausschließlich den*die Kund*in begünstigende Änderungen der AGB, die rein administrativer Natur sind oder auf Grund der Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar erforderlich werden und die den*die Kund*in nicht ausschließlich begünstigen, berechtigen nicht zur außerordentlichen Kündigung

10. Leistungsgegenstand – Welche Leistungen können Sie in Anspruch nehmen?

Der Leistungsumfang und die Qualität unserer Dienstleistungen richten sich nach dem von Ihnen gewählten Tarif, den von Ihnen gewählten Zusatzpaketen sowie den jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibungen.

11. Zahlungsbedingungen und Guthabenkonto – Wie verrechnen wir unsere Leistungen?

Die Höhe der Entgelte richtet sich nach den geltenden Entgeltbestimmungen.

Bei einer Änderung des Umsatzsteuersatzes behalten wir uns das Recht vor, die Entgelte mit Wirksamkeit der Änderung anzupassen.

Rechnungsendbeträge werden kaufmännisch auf volle Centbeträge auf- oder abgerundet.

11.1 Rabatte, Aktionen und Bonusguthaben – Was müssen Sie bei Aktionen und Bonusguthaben beachten?

Rabatte und Aktionen sind, soweit nicht anders angegeben, nicht kombinierbar.

Bonusguthaben oder andere Rabatte, welche im Zusammenhang mit Aktionen von YELLOW gutgeschrieben werden, können nicht in Bar ausbezahlt werden.

Sofern ein Rabatt an bestimmte Voraussetzungen geknüpft ist, sind wir berechtigt, den Rabatt einzustellen, wenn die Voraussetzungen für den Rabatt wegfallen.

11.2 Guthabenkonto – Warum ist das Guthabenkonto wichtig und warum brauchen Sie Guthaben auf dem Guthabenkonto?

Mobilfunkleistungen können nur genutzt werden, sofern ein Tarif aktiv ist oder ausreichend Guthaben auf dem Guthabenkonto vorhanden ist.

Wenn kein Tarif aktiv ist und das Guthaben nicht ausreicht, können Sie unsere Mobilfunkdienste nur eingeschränkt nutzen. **Das bedeutet:** Sie können insbesondere keine Anrufe tätigen, SMS senden oder mobile Daten verwenden. Anrufe und SMS empfangen ist jedoch weiterhin möglich, solange hierfür in den Entgeltbestimmungen kein gesondertes Entgelt vorgesehen ist.

11.3 Aufladung von Guthaben – Wie können Sie Ihr Guthabenkonto aufladen?

Der Stand des Guthabenkontos kann manuell durch Einmalaufladung oder durch automatische Aufladung erhöht werden. Die Aufladung kann entweder in einer Post-Geschäftsstelle, im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“ erfolgen.

Einmalaufladung

- a) Einlösung eines in einer Verkaufsstelle erworbenen Ladebons.
- b) Einmalige Aufladung eines festzulegenden Betrags. Dabei kann jeweils entweder ein vorgegebener Betrag gewählt oder ein individueller Betrag in vollen Euro Schritten festgelegt werden, jedoch mindestens 10 Euro.

Automatische Aufladung

- c) KomfortAufladung: Automatische Aufladung eines festzulegenden Betrags alle 30 Tage (=Fälligkeitsdatum). Dabei kann jeweils entweder ein vorgegebener Betrag gewählt oder ein individueller Betrag in vollen Euro Schritten festgelegt werden, jedoch mindestens 10 Euro.
- d) PaketZahlung: Alle 30 Tage wird automatisch ein Betrag in Höhe des gewählten Tarifs oder Zusatzpakets aufgeladen, um dieses zu aktivieren. Die PaketZahlung gilt für alle aktiven Tarife und Zusatzpakete. Fälligkeitsdatum ist der Tag, an dem der Tarif oder das Zusatzpaket verlängert wird.

Sie können die automatische Aufladung jederzeit für die Zukunft deaktivieren.

Im Rahmen der Aufladung können Sie zwischen gängigen Zahlungsarten wählen. Ein Anspruch auf eine bestimmte Zahlungsart besteht nicht.

Wenn Sie eine automatische Aufladung gewählt haben und wir das Geld aus Gründen, die wir nicht beeinflussen können, nicht abbuchen können, darf YELLOW Ihre Zahlungsart ändern oder die automatische Aufladung deaktivieren.

Wenn Sie eine automatische Aufladung gewählt haben, bucht YELLOW den Betrag frühestens am Fälligkeitsdatum ab. Sie müssen dafür sorgen, dass auf Ihrem Konto am Fälligkeitsdatum genug Geld vorhanden ist.

Wenn aus Gründen, die Sie zu vertreten haben (z.B. weil das Konto nicht gedeckt ist oder falsche Kontodaten verwendet wurden), Kosten für eine Rücklastschrift entstehen, müssen Sie diese Kosten sowie ein angemessenes Bearbeitungsentgelt gemäß den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen bezahlen.

Sollten wir aus dem Mobilfunkvertrag fällige Forderungen gegen Sie haben (z.B. aufgrund von Kosten für eine Rücklastschrift, die Sie zu vertreten haben), können wir spätere Guthabenaufloadungen zunächst mit diesen Forderungen verrechnen. Ihr Guthabenkonto wird in diesem Fall nur um den verbleibenden Restbetrag aufgeladen. Wir können fällige Forderungen jedoch auch mittels gesonderter Rechnung von Ihnen einfordern.

11.4 Auszahlung des Guthabenkontos – Können Sie sich Guthaben auf dem Guthabenkonto auch wieder auszahlen lassen und was passiert mit Guthaben nach Ende des Vertragsverhältnisses?

Eine Auszahlung von Guthaben während der laufenden Vertragslaufzeit ist nicht möglich.

Ein mit Vertragsende noch bestehendes Restguthaben kann innerhalb von 6 Monaten nach Ende der Vertragslaufzeit über den YELLOW Kundenservice angefordert werden. Zur Identitätsfeststellung benötigen wir entweder das Servicekennwort oder die Telefonnummer sowie PUK. Die Auszahlung eines Restguthabens ist kostenpflichtig und wird gemäß den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen verrechnet. Sofern das Restguthaben das Entgelt gemäß den Entgeltbestimmungen überschreitet, wird der darüberhinausgehende Teil auf ein Konto mit der von Ihnen bekanntgegebenen IBAN im SEPA-Raum ausbezahlt.

Nach Auszahlung des Restguthabens ist eine Reaktivierung der SIM-Karte nicht mehr möglich.

Wird ein Restguthaben nicht innerhalb von 6 Monaten nach Ende der Vertragslaufzeit angefordert, verfällt das Restguthaben. Sie werden bei Beginn der Frist zur Geltendmachung des Anspruches auf die Frist sowie auf die Folgen des ungenützten Verstreichens gesondert und in geeigneter Form, z.B. durch E-Mail, Brief oder SMS hingewiesen.

11.5 Kostenkontrolle und Kostenlimit – Welche Kontrollmechanismen gibt es, um Ihre Kosten immer im Blick zu haben?

Der Stand des Guthabenkontos und der aktuelle Verbrauch der Freieinheiten kann jederzeit im Selfservice-Bereich in der YELLOW App, online unter „Mein YELLOW“ oder per SMS abgefragt werden.

Kostenlimit:

Es besteht die Möglichkeit, ein individuelles monatliches Kostenlimit einzustellen. Dabei können Sie zwischen vorgegebenen Beträgen wählen. Das Kostenlimit kann maximal bis zu einer von YELLOW festgelegten Obergrenze erhöht werden.

Wenn Sie Ihr monatliches Kostenlimit erreichen, können Sie in diesem Monat keine weiteren kostenpflichtigen Mobilfunkleistungen nutzen. Sie können das Limit aber online oder telefonisch (mit Ihrem Kundenkennwort) für das laufende Monat erhöhen.

Die von Ihnen aktivierten Tarife und Zusatzpakete werden bei der Berechnung des Kostenlimits nicht berücksichtigt. Die darin enthaltenen Freieinheiten können Sie auch nach Erreichen des Kostenlimits weiterhin nutzen.

Kostenwarnung:

Neben dem Kostenlimit besteht die Möglichkeit, eine individuelle monatliche Kostenwarnung zu erhalten, sobald ein festgelegter Betrag erreicht wird. Dabei können Sie zwischen vorgegebenen Beträgen wählen. Der Betrag für die Kostenwarnung kann maximal bis zu einer von YELLOW festgelegten Obergrenze erhöht werden.

11.6 Rechnungen – Wo können Sie Rechnungen über das aufgeladene Guthaben abrufen?

Wir hinterlegen Ihre Rechnungen über die Aufladung von Guthaben im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“.

11.7 Einzelverbindungs nachweis – Wie erhalten Sie Einzelverbindungs nachweise und wie lange sind diese Verfügbar?

Wir hinterlegen Einzelverbindungs nachweise im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“. Dort können Sie Einzelverbindungs nachweise für die letzten drei Monate abrufen.

Auf Wunsch übermitteln wir den Einzelverbindungs nachweis kostenlos in Papierform.

11.8 Überprüfung der Entgelte – Welche Regelungen gelten für einen Einspruch bezüglich verrechneter Entgelte?

Sie haben das Recht, innerhalb von drei Monaten ab Verrechnung des gemäß den Entgeltbestimmungen vorgesehenen Betrags (z.B. für den Tarif, Anrufe, SMS oder den Verbrauch von Datenvolumen) einen schriftlichen Einspruch gegen die Verrechnung beim YELLOW Kundenservice einzulegen. Nach Eingang Ihres Einspruchs prüfen wir alle relevanten Daten und informieren Sie schriftlich darüber, ob die Verrechnung korrekt war oder entsprechend angepasst wird. Erfolgt kein Einspruch innerhalb der genannten Frist, gilt die Verrechnung als anerkannt. Weitere Einwände gegen die Verrechnung können danach ausschließlich gerichtlich geltend gemacht werden.

Sie können Ihren Einspruch der Regulierungsbehörde schriftlich zur Kenntnis bringen. Ab Einlangen des Einspruchs bei der Regulierungsbehörde wird die Fälligkeit der Verrechnung bis zum Ende eines allfälligen Schlichtungsverfahrens gemäß Punkt 17.4 aufgeschoben. Wir sind jedoch berechtigt, den Durchschnittsbetrag der letzten drei Abrechnungsperioden sofort fällig zu stellen. Der Aufschub der Fälligkeit endet jedenfalls bzw. ein solcher ist nicht möglich, wenn Sie nicht innerhalb von drei Monaten ab Erhalt unserer Antwort auf Ihren Einspruch einen Schlichtungsantrag stellen.

Sie können beantragen, dass wir Ihnen für die Dauer des Schlichtungsverfahrens den über diesen Durchschnittsbetrag hinausgehenden und bereits bezahlten Betrag vorübergehend erstatten.

Für den Fall, dass weder bei unserer internen Überprüfung noch im Streitschlichtungsverfahren Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrags gefunden wird, können wir die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem Fälligkeitsdatum in Rechnung stellen.

Sollte sich im Streitschlichtungsverfahren herausstellen, dass der verrechnete Betrag zu hoch war, erstatten wir Ihnen den zu viel bezahlten Betrag samt den gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag.

Für den Fall, dass ein Fehler festgestellt wird, der sich zu Ihrem Nachteil ausgewirkt haben könnte und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, verrechnen wir ein Pauschal-Entgelt in Höhe des Durchschnittsbetrages Ihrer letzten drei Abrechnungsperioden. Dies gilt nur, wenn wir einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen können.

12. Rufnummernanzeige – Können Sie Ihre Rufnummer unterdrücken und entstehen dabei Kosten?

Die Rufnummernanzeige können Sie für abgehende Anrufe selbstständig und kostenlos unterdrücken. Dies gilt nicht für Anrufe zu Notrufnummern.

13. Mehrwertdienste – Sind Mehrwertdienste standardmäßig aktiv und wie kann ich diese deaktivieren?

Mehrwertdienste sind standardmäßig aktiviert.

Auf Ihren Wunsch sperren oder entsperren wir, sofern gesetzlich zulässig, einmal jährlich den Zugang zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten von Drittanbietern. Darüber hinaus haben Sie jederzeit die Möglichkeit, Mehrwertdienste im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder online unter „Mein YELLOW“ zu aktivieren oder zu deaktivieren.

14. Telefonbuch - Werden Ihre Daten in das öffentliche (elektronische) Nutzerverzeichnis von YELLOW aufgenommen?

Sie haben das Recht, sich in unser allgemein zugängliches und elektronisches Nutzerverzeichnis eintragen zu lassen, ihren Eintrag zu prüfen, zu korrigieren und wieder löschen zu lassen.

Sie können selbstständig und kostenlos festlegen, ob wir Ihre Daten (Familiename, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Telefonnummer) in unser elektronisches Nutzerverzeichnis aufnehmen. Sofern Sie das wünschen, können Sie auch Ihre Berufsbezeichnung dort eintragen lassen.

Teilen Sie uns Ihren Wunsch auf Aufnahme in das elektronische Nutzerverzeichnis nicht mit, so unterbleibt die Eintragung.

15. Notrufnummern – Welche Notrufnummern können Sie kostenlos erreichen und welche Daten müssen wir bei der Nutzung einer Notrufnummer auf Anfrage übermitteln?

Anrufe sowie SMS zu allen nationalen Notrufnummern sowie zur europäischen Notrufnummer 112 sind kostenlos. Dies gilt auch ohne SIM-Karte oder Guthaben.

Wenn Sie eine Notrufnummer wählen, sind wir gesetzlich verpflichtet, dem Betreiber der Notrufnummer auf dessen Anfrage Ihre Stammdaten und Ihren Standort zu übermitteln. Falls Ihr aktueller Standort nicht ermittelt werden kann, dürfen wir den zuletzt bekannten Standort verarbeiten und übermitteln.

16. Haftung und Gewährleistung – Wonach richten sich Gewährleistungs- und Haftungsansprüche?

Gewährleistungs- und Haftungsansprüche richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Rechtswahl - Welches Recht gilt für Ihr Vertragsverhältnis mit YELLOW?

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

17.2 Gerichtsstand - Bei welchen Gerichten können Klagen gegen Sie eingebracht werden?

Wenn Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist für Klagen gegen Sie das sachlich zuständige Gericht Ihres Wohnsitzes, Ihres gewöhnlichen Aufenthalts oder Ihres Beschäftigungsortes zuständig

17.3 Salvatorische Klausel – Was gilt, wenn einzelne Teile dieser AGB ungültig sind?

Wenn einzelne Teile dieser AGB unwirksam sind oder werden, dann bleiben die anderen Bestimmungen dieser AGB wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gelten die gesetzlichen Regelungen.

17.4 Streitschlichtungsverfahren - Welche Beschwerdemöglichkeiten stehen Ihnen zu?

Sie können Streit- oder Beschwerdefälle, die zwischen Ihnen und YELLOW nicht befriedigend gelöst worden sind, der Regulierungsbehörde (Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79, www.rtr.at oder „RTR“) als Schlichtungsstelle vorlegen. Dazu berechtigt sind außerdem Interessenvertretungen sowie YELLOW als Anbieter.

Dies unter anderem wegen

- der Qualität des Dienstes,
- der behaupteten Verletzung des Telekommunikationsgesetzes, einer auf Grund des Telekommunikationsgesetzes erlassenen Verordnung oder eines Bescheides,
- der Beschwerde wegen der Fair Use Policy in den Entgeltbestimmungen oder der fehlerhaften Anwendung dieser Fair Use Policy,
- Zahlungsstreitigkeiten.

Sie haben ein Jahr Zeit, einen Schlichtungsantrag einzubringen. Die Frist beginnt zu laufen, wenn Sie die Beschwerde bei uns schriftlich (per E-Mail, Brief oder über das Kontaktformular) erheben.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens versucht die RTR, gemeinsam mit Ihnen und uns als Anbieter, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen. Sollte dieser Einigungsversuch scheitern, prüft die RTR den Fall und teilt Ihnen die rechtliche Einschätzung der RTR mit. Dies kann beispielsweise einen Vorschlag zur weiteren Problemlösung beinhalten. Hält die RTR Ihre Beschwerde für nicht gerechtfertigt, werden Sie auch darüber schriftlich informiert.

Die Verfahrensbestimmungen sowie die notwendigen Dokumente finden Sie auf der Homepage der RTR unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt weiterhin gültig.