

DIGITAL PRIVACY GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Inhalt

1. Willkommen bei pio!	3
2. Voraussetzungen für die Nutzung der pio-App und des pio-Services	3
3. Anlegen eines pio Kundenkontos	4
4. Leistungsumfang von pio	4
5. Kostenlose Testphase	5
6. pio-Pakete	5
7. Extra Credits	6
8. Deine Pflichten	7
9. Zugang von Erklärungen	7
10. Unsere Serviceleistungen im Detail	8
10.1. Telefonie	8
10.2. Roaming	8
10.3. SMS Empfang und Versand	9
10.4. Rufnummernverwaltung	9
10.5. pio-Voicemail	9
10.6. Abfrage deiner pio-Credits	9
11. Servicequalität und Störungsbehebung	9
12. Notrufnummern und Zugriff auf Notfalldienste	10
13. Anrufe an Teilnehmernummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze und Mehrwertdienste	10
14. Einzelentgeltnachweis und Einspruch gegen verrechnete Beträge	11
15. Streitschlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003	12
16. Gewährleistung und Haftung	12
17. Datenschutz	13
18. Dienstsperre und außerordentliche Kündigung	14
19. Rücktrittsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)	14
20. Kundensupport	15
21. Vertragsänderungen	15
22. Schlussbestimmungen	15

1. Willkommen bei pio!

pio ist ein Telekommunikationsservice der Digital Privacy GmbH, mit dem du zusätzliche Mobilfunknummern auf deinem Smartphone einrichten kannst, ohne eine weitere SIM Karte zu benötigen. pio ist ein App-basierendes Service, das dir zusätzliche Handynummern zur Verfügung stellt. So ist es für dich möglich deine Privatsphäre noch besser zu schützen oder ganz einfach berufliches und privates zu trennen. pio bietet dir einzigartige Flexibilität in der Mobiltelefonie, und du kannst das Service für Telefonate und SMS nutzen. Nachfolgend findest du die relevanten Voraussetzungen, inkludierte Leistungen und eine Übersicht über deine Rechte und Pflichten für die Nutzung der pio-App und des pio-Services. Bitte lies dir das Dokument sorgfältig durch.

Über die Digital Privacy GmbH. pio wird von der Digital Privacy GmbH angeboten. Wir sind ein Unternehmen, das Telekommunikationsdienstleistungen erbringt. Unsere Büroadresse ist 1010 Wien, Wollzeile 1. Du kannst uns auch unter contact@digitalprivacy.org erreichen. Wir sind im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien unter der Firmenbuchnummer FN 430975 m registriert, unsere Umsatzsteuer-Identifikationsnummer lautet ATU69474437. Wir sind ein Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich.

Anwendung der AGB. Wir schließen Verträge mit Kunden ausschließlich unter Anwendung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), sofern wir das nicht ausdrücklich anders vereinbaren. Im Zweifelsfall ist die deutsche Fassung unserer AGB verbindlich.

AGB online abrufen. Sämtliche Bestimmungen deines Vertragsverhältnisses mit der Digital Privacy GmbH (AGB und Entgeltbestimmungen) sind auch unter <https://terms.mypio.com/de-at/agb> abruf- und speicherbar.

2. Voraussetzungen für die Nutzung der pio-App und des pio-Services

Bestehender Mobilfunkvertrag. pio ist ein Zusatz-Service ohne eigene SIM Karte, das „Huckepack“ zu deinem bestehenden Mobilfunkservice dazu gebucht wird. Für die Registrierung bei pio benötigst du einen bereits bestehenden Mobilfunkvertrag oder einen Wertkartendienst bei einem österreichischen Mobilnetzbetreiber und die dazugehörige SIM Karte.

Falls du das pio-Service mit einer Wertkarte verwendest, muss diese über ausreichendes Guthaben für ausgehende Anrufe verfügen.

Voraussetzungen für die pio-App. Das pio-Service wird über eine mobile App genutzt und verwaltet, für welche du ein internetfähiges Smartphone mit Android (mindestens Version 4.1) oder iOS (mindestens Version 9.0) Betriebssystem benötigst. Sollten sich die technischen Voraussetzungen ändern, werden diese von uns auf <https://www.mypio.com/de-at/faq> veröffentlicht.

Die App kann über den Google Play Store oder den Apple App Store heruntergeladen und installiert werden. Dafür benötigst du ein entsprechendes Google oder Apple Nutzerkonto.

Wir adaptieren die pio-App laufend und stellen Updates über den Google Play Store und den Apple App Store zur Verfügung. Um in den Genuss des vollen Produktumfangs zu kommen, empfehlen wir, die pio-App immer am aktuellen Stand zu halten.

Damit pio einwandfrei funktionieren und dir zusätzliche Telefonnummern bereitstellen kann, musst du der pio-App Zugriffsrechte auf folgende Smartphone-Funktionen gewähren: Push-Mitteilungen, Adressbuch, Telefon (nur Android) und Screen Overlay (nur Android).

Die Nutzung des pio-Services ist auf ein Smartphone beschränkt. Die gleichzeitige Nutzung einer pio-Nummer oder deines pio-Kundenkontos auf mehreren Smartphones oder Endgeräten parallel ist nicht möglich.

Verfügbare Sprachen. Die pio-App wird dir derzeit auf Deutsch und demnächst auch auf Englisch angeboten. Die Sprachauswahl erfolgt durch die Spracheinstellungen deines Smartphones oder lässt sich in den Spracheinstellungen ändern.

pio-Kundenkonto. Vor der erstmaligen Verwendung des pio-Services musst du ein pio-Kundenkonto anlegen und über ein aktives pio-Testpaket oder reguläres pio-Paket verfügen (siehe dazu Punkt. 3. „Anlegen eines pio-Kundenkontos“ und Punkt 6. „pio-Pakete“).

Netzabdeckung. Die Nutzung des pio-Services ist nur in einem Gebiet mit ausreichender Netzabdeckung durch deinen Mobilnetzbetreiber möglich.

Datenverbindung. Um den vollen Funktionsumfang der pio-App nutzen zu können, benötigst du außerdem eine aktive Datenverbindung über WLAN oder über dein Mobilfunknetz. Ohne eine aktive Datenverbindung ist der Funktionsumfang des pio-Services eingeschränkt.

3. Anlegen eines pio-Kundenkontos

Um pio zu nutzen, musst du dich zuerst registrieren. Ein pio-Kundenkonto kann auf www.mypio.com oder direkt innerhalb der pio-App erstellt werden.

Verifizierung der Mobilrufnummer. Zum Anlegen eines pio-Kundenkontos benötigen wir die von dir genutzte österreichische Mobilrufnummer. Rufnummer und SIM Karte müssen vom selben Gerät verwendet werden, mit dem du auch die pio-App verwendest.

Für das Nutzen des pio-Service ist ein bereits bestehender österreichischer Mobilfunkvertrag oder eine Mobilfunk-Wertkarte mit ausreichend Guthaben Grundvoraussetzung. Im Registrierungsprozess musst du deswegen diese bestehende Nummer bestätigen. Wir übermitteln dir dazu per SMS einen PIN-Code, den du in der pio-App eingeben musst.

Weitere benötigte Daten. Solltest du dich nach der Testphase dazu entscheiden, ein Paket zu erwerben, benötigen wir zusätzlich auch deinen Vornamen, Nachnamen und deine E-Mail-Adresse. Auf diesem Wege können wir dir Bestätigungen über Kauf und Verlängerung deines Pakets zukommen lassen und bieten dir eine zusätzliche Möglichkeit, bei Passwortverlust wieder Zugang zu deinem pio-Kundenkonto zu erlangen.

Sicherheit. Du bist verpflichtet, ein sicheres Passwort zu wählen, deine Zugangsdaten geheim zu halten und vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen. Missbrauch bzw. unbefugte Nutzung sind sofort schriftlich zu melden.

Digital Privacy GmbH ist jederzeit berechtigt, von dir geeignete Nachweise zu fordern, die dich als Inhaber des pio-Kundenkontos ausweisen.

4. Leistungsumfang von pio

pio-App. Der Download und die Installation der pio-App sowie das Anlegen eines pio-Kundenkontos sind kostenlos, erst beim Erwerb eines pio-Pakets über manage.mypio.com oder in der pio-App fallen Kosten an.

pio-Service. Das pio-Service und deine pio-Nummer sind unmittelbar nach erfolgter Zahlung aktiviert und können von dir genutzt werden.

Online-Selbstverwaltung. Deine Registrierungsdaten geben dir auch Zugang auf manage.mypio.com, wo du die Einstellungen deiner pio-Nummer verwalten oder deine gewählten Pakete anpassen kannst.

pio-Credits. Die Leistungseinheiten von pio sind Credits. Damit werden Verbindungsminuten und andere Serviceleistungen abgerechnet. Unsere Pakete beinhalten ein Kontingent an Credits. Möchtest du das Service intensiver nutzen, kannst du darüber hinaus Extra Credits erwerben.

5. Kostenlose Testphase

Die Registrierung und Erstellung eines pio-Kundenkontos sind kostenlos und mit einer kostenlosen Testphase verbunden. Diese kann nur einmal pro registrierten Nutzer genutzt werden und endet automatisch nach Ablauf. Für die Dauer des Tests erhältst du eine pio-Nummer und eine begrenzte Anzahl an pio-Credits, mit denen du das Service ausprobieren kannst. Nach Ablauf der Testphase hast du eine Woche Zeit, dich für ein kostenpflichtiges pio-Paket zu entscheiden. Nach Ablauf dieser Zeit wird deine pio-Nummer deaktiviert.

Wir behalten uns die Möglichkeit vor, die kostenlose Testphase nicht mehr anzubieten bzw. den Umfang des kostenlosen Tests jederzeit anzupassen. Dies gilt ausschließlich für Neukunden.

6. pio-Pakete

pio-Pakete. Das pio-Service mit der Bereitstellung und Nutzung von pio-Nummern ist kostenpflichtig. Zur Nutzung des pio-Services ist daher ein aktives und bezahltes pio-Paket notwendig. Welche Pakete dir zur Verfügung stehen, kannst du unseren Entgeltbestimmungen entnehmen.

Paketinhalt und Gültigkeitsdauer. Dein pio-Paket enthält eine pio-Nummer sowie pio-Credits, die beim Telefonieren und SMS Schreiben aufgebraucht werden. Die Anzahl der inkludierten Credits variiert nach dem von dir gewählten pio-Paket. Extra Credits geben dir die Möglichkeit, die Pakete deinem Bedarf entsprechend zu ergänzen. Die im pio-Paket enthaltenen Credits sind jeweils 30 Tage gültig.

Abrechnungszeitraum. Ein Abrechnungszeitraum entspricht 30 Tagen. Mit Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums wird dein pio-Paket erneuert und die Kosten für das pio-Paket über deine hinterlegte Bezahlmethode abgerechnet.

Vertragsdauer und ordentliche Kündigung. Deine pio-Nummer kann exklusiv von dir genutzt werden, solange du ein pio-Paket hast. pio-Pakete sind ab Erwerb unbefristet gültig. Beachte aber die Gültigkeitsdauer der im pio-Paket enthaltenen Credits von 30 Tagen. Du kannst dein pio-Paket jederzeit mit Wirkung zum letzten Tag der Gültigkeitsdauer der Credits ohne Einhaltung von Kündigungsfristen (siehe dazu auch Punkt 18) kündigen. Deinem Profil in der App und unter manage.mypio.com kannst du jederzeit den Abrechnungszeitraum für dein pio-Paket entnehmen.

Form der Kündigung. Für eine Kündigung in der pio-App oder auf manage.mypio.com klicke auf „Meine Pakete“ und wähle die Option „Paket kündigen“. Soweit gesetzlich eine andere Form der Kündigung vorgesehen ist, wird diese hierdurch nicht ausgeschlossen.

Ordentliche Kündigung durch Digital Privacy GmbH. Digital Privacy GmbH behält sich das Recht vor, das Vertragsverhältnis ohne Angabe von Gründen zum Ende des aktuellen Abrechnungszeitraums aufzulösen.

Verwendung der pio-Credits. Deine pio-Credits können für mobile Telefonie und SMS verwendet werden. Unsere Serviceleistungen findest du in Punkt 10. detailliert beschrieben. Die Tariftabelle für SMS Versand und Telefonie kannst du den Entgeltbestimmungen oder der Tariftabelle auf <https://terms.mypio.com/de-at/tarife> entnehmen.

Nummernwechsel. Gegen eine Gebühr gemäß Punkt 6. der Entgeltbestimmungen kannst du die im pio-Paket enthaltene pio-Nummer während des laufenden Vertrages wechseln. Deine pio-Credits bleiben dabei erhalten und können mit deiner neuen pio-Nummer weiter genutzt werden.

Nummernmitnahme. Gegen die Gebühren gemäß Punkt 6. der Entgeltbestimmungen kannst du die im Paket enthaltene pio-Nummer zu einem anderen Kommunikationsdienstbetreiber mitnehmen. Dazu musst du die Nummernmitnahme unter support@mypio.com beantragen, woraufhin wir dir eine Nummernübertragungsinformation per E-Mail ausstellen.

Die Gebühren zur Mitnahme deiner pio-Nummer werden von deinem vorhandenen Guthaben abgezogen. Zusätzlich zu den in § 5 Abs 1 Nummernübertragungsverordnung genannten Fällen können wir eine Nummernportierung ablehnen, wenn dein Guthabenstand die Portierungsgebühren nicht deckt.

Reaktivierung und Neuvergabe deiner pio-Nummer. Solltest du dein pio-Paket nicht verlängern, hast du 30 Tage Zeit, deine pio-Nummer durch Erwerb eines neuen Pakets zu reaktivieren. Danach wird deine pio-Nummer für mindestens drei Monate von uns gesperrt, ehe sie wieder zur Nutzung für pio-Kunden freigegeben wird. Eine von uns bereits eingezogene pio-Nummer kann nicht für die weitere Nutzung reaktiviert werden.

Bezahlung. pio ist ein Prepaid-Service. Die Bezahlung deiner pio-Pakete erfolgt monatlich im Voraus durch eine automatische Abbuchung im Rahmen der von dir gewählten Bezahlmethode. Du hast darüber hinaus die Möglichkeit, eine automatische Aufladung für Extra Credits zu aktivieren.

Bezahlmethoden. Zum Erwerb eines pio-Pakets oder von Extra Credits stehen dir folgende Bezahlmethoden zur Verfügung:

- Abbuchung von der Kreditkarte (VISA, MasterCard)
- SOFORT-Überweisung
- PayPal
- Einlösung eines an einer Verkaufsstelle erworbenen pio-Ladebons
- Einlösung eines pio-Gutscheins

7. Extra Credits

Extra Credits. Extra Credits bieten dir eine zusätzliche Flexibilität. Mit ihnen kannst du dein pio-Paket entsprechend deiner Bedürfnisse ergänzen. Sind die in deinem pio-Paket enthaltenen Credits verbraucht, kannst du mit den Extra Credits weiterhin das volle pio-Service nutzen. Extra Credits können gekauft oder durch Aktionen, wie das Werben eines Freundes, generiert werden. Extra Credits enthalten keine pio-Nummer und können deswegen nur zusätzlich zu einem aktiven pio-Paket erworben werden.

Gültigkeitsdauer. Gekaufte Extra Credits sind 365 Tage gültig und sind nicht übertragbar. Extra Credits, die von dir generiert oder im Rahmen einer Promotion vergeben werden, können eine abweichende Gültigkeitsdauer haben.

Rangfolge der Credits. Die Extra Credits mit der niedrigsten verbleibenden Restgültigkeitsdauer werden immer zuerst verbraucht. Hast du zum Beispiel 1.000 Credits aus deinem Monatspaket mit einer verbleibenden Gültigkeitsdauer von 20 Tagen, und 5.000 Extra

Credits mit einer verbleibenden Gültigkeitsdauer von 60 Tagen, werden zuerst die Credits aus deinem pio-Paket verbraucht.

Extra Credits ohne pio-Paket. Ohne pio-Paket kannst du deine Extra Credits nicht zum Telefonieren oder SMS schreiben verwenden.

Automatische Aufladung von Extra Credits. Wenn du die Option „Automatische Aufladung von Extra Credits“ aktiviert hast, wird dein pio-Kundenkonto automatisch aufgestockt, sobald ein festgesetztes Limit von weniger als 100 Extra Credits unterschritten wird. Zur automatischen Aufladung stehen dir unterschiedliche Extra Credits-Pakete zur Verfügung.

Auszahlung von Extra Credits. Die Auszahlung von unverbrauchten Extra Credits ist innerhalb von 6 Monaten nach Beendigung des Vertrages (das ist der letzte Tag der Gültigkeitsdauer der Credits, siehe oben Punkt 6.) oder nach Ablauf von 365 Tagen (siehe oben Punkt 7.) möglich. Wir werden dich bei Beginn der Frist zur Geltendmachung deines Anspruches auf die Frist sowie auf die Folgen deren ungenützten Verstreichens gesondert und in geeigneter Form, zB mittels SMS oder E-Mail, hinweisen. Wenn du hiervon keinen Gebrauch machst, werten wir dies als Verzicht auf Auszahlung deiner unverbrauchten Extra Credits, wodurch diese unwiderruflich verfallen. Du musst die Auszahlung unter Nennung deiner pio-Nummer, Vorlage eines Identitätsnachweises und Bekanntgabe deiner österreichischen Bankverbindungsdaten unter support@mypio.com beantragen. Für die Bearbeitung der Auszahlung verrechnen wir eine Gebühr gemäß Punkt 5. unserer Entgeltbestimmungen.

Im Fall einer Kündigung aufgrund einer nicht ausschließlich begünstigenden AGB-Änderung gemäß Punkt 21. fällt keine Bearbeitungsgebühr an.

8. Deine Pflichten

Korrekte Angaben. Du verpflichtest dich, sicherzustellen, dass die von dir im Registrierungsprozess geleisteten Angaben richtig, vollständig und aktuell sind. Du kannst deine Daten jederzeit in der App oder unter manage.mypio.com aktualisieren. Falls persönliche Angaben von dir nicht korrekt sein sollten, behalten wir uns das Recht vor, dein Konto vorübergehend oder dauerhaft zu sperren oder zu deaktivieren.

Untersagte Tätigkeiten. Desweitem verpflichtet du dich, folgende Tätigkeiten unter Nutzung des pio-Services zu unterlassen:

- jede missbräuchliche Nutzung von pio, insbesondere eine solche Nutzung, die den Betrieb des pio-Services oder der pio-App beeinträchtigt, die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährdet, die Rechte Dritter verletzt oder die gegen geltende Gesetze oder die guten Sitten verstößt, insbesondere:
 - Tätigkeiten in Verbindung mit einer Straftat oder in betrugsmäßiger Absicht.
 - die Kommunikation jeglicher Inhalte, die beleidigend, ausfällig, anstößig, verleumderisch, obszön oder drohend, belästigend, die Privatsphäre verletzend, urheberrechtswidrig oder in anderer Weise rechtswidrig sind.
 - die wissentliche und willentliche Verursachung einer Belästigung, von Unbehagen oder der unnötigen Aufregung einer anderen Person (Stalking).
- Dritten entgeltlich oder mit kommerziellen Absichten das pio-Service zur Verfügung zu stellen.

9. Zugang von Erklärungen

Rechtlich bedeutsame Erklärungen oder Benachrichtigungen von Digital Privacy GmbH wie z.B. Änderungen der AGB, Abbuchungs- oder Saldenbenachrichtigungen werden Kunden in

der Testphase mittels SMS an die bekanntgegebene Mobilrufnummer übermittelt, Kunden mit einem regulären Paket erhalten diese an ihre bekanntgegebene E-Mail-Adresse.

10. Unsere Serviceleistungen im Detail

10.1. Telefonie

Du kannst deine pio-Nummer für Anrufe ins österreichische Mobilfunk- und Festnetz, Anrufe ins Ausland sowie zum Entgegennehmen von Anrufen nutzen. Dabei werden Credits verbraucht. Angefangene Minuten werden von uns im 60-Sekunden-Takt abgerechnet, wobei zu den nächsten vollen 60 Sekunden aufgerundet wird.

Beim pio-Service wird zwischen der pio-Plattform und deinem Smartphone eine Sprachverbindung über das GSM-Netzwerk hergestellt. Das verschafft dir eine deutlich bessere Sprachqualität und Erreichbarkeit als bei Voice-Over-IP, verursacht allerdings höhere Infrastrukturkosten. Zum Zeitpunkt der Anrufherstellung werden kleine Mengen an Informationen (wenige Kilobyte groß) zwischen unserem Server und der pio-App über deine Datenverbindung ausgetauscht. Solltest du über keine Datenverbindung verfügen, kannst du trotzdem Anrufe tätigen und entgegennehmen.

Bei ausgehenden Anrufen erfolgt der Rufaufbau in zwei Schritten:

Zuerst ruft dein Smartphone die pio-Plattform über das GSM-Netzwerk an. Dafür wird dein bestehender Mobilfunkvertrag genutzt. Die pio-Plattform stellt daraufhin die Verbindung zur Zielnummer her. Für diese ausgehenden Anrufe werden Credits entsprechend der pio-Tariftabelle verbraucht. Diese findest du auf <https://terms.mypio.com/de-at/tarife>, in den Entgeltbestimmungen oder in der pio-App. Bitte beachte, dass bei deinem Mobilnetzbetreiber bei ausgehenden Anrufen über deine pio-Nummer Gebühren anfallen. Die Gebühren bei deinem Mobilnetzbetreiber entsprechen sowohl für Anrufe ins Inland als auch für Anrufe ins Ausland deinen Tarifen für nationale Telefonie und Datenübertragung.

Um entstandene Durchleitungskosten abzudecken, werden auch bei eingehenden Anrufen Credits verbraucht. Du kannst deren Höhe ebenfalls der pio-Tariftabelle entnehmen.

Solltest du über keine pio-Credits mehr verfügen, sind keine aus- oder eingehenden Anrufe möglich. Hinsichtlich Notrufe siehe Punkt 12. dieser AGB.

10.2. Roaming

Durch das pio-Service wird kein Roamingdienst angeboten. Du kannst das pio-Service auch im Ausland im Roaming verwenden, falls dein Mobilnetzbetreiber Roaming unterstützt und du Roaming auf deinem Smartphone aktiviert hast.

Für das pio-Service werden hierbei die auch sonst üblichen Credits gemäß unseren Entgeltbestimmungen verbraucht. Bitte beachte jedoch, dass zusätzliche Roaming-Gebühren bei deinem Mobilnetzbetreiber anfallen können und dass der volle Funktionsumfang der pio App zusätzlich eine aktive Datenroaming- oder WLAN-Verbindung benötigt.

10.3. SMS Empfang und Versand

Mit pio kannst du SMS Nachrichten im In- und Ausland empfangen und ins In- und Ausland versenden. Für das Empfangen und Senden von Nachrichten braucht die pio-App eine aktive Datenverbindung. Falls dein Smartphone zum Versandzeitpunkt der SMS keine aktive Datenverbindung hat, wird die SMS erst zugestellt, wenn die Datenverbindung wieder hergestellt wurde. Das Empfangen von SMS ist kostenlos. Beim Versenden von SMS Nachrichten fallen Gebühren entsprechend der pio-Tariftabelle an, die du in den Entgeltbestimmungen, in der pio-App oder auf <https://terms.mypio.com/de-at/tarife> jederzeit einsehen kannst. Bitte beachte, dass die Preise für internationale Ziele von nationalen Zielen abweichen. Für die Datenübertragung beim SMS Empfang können Kosten bei deinem Mobilnetzbetreiber anfallen.

10.4. Rufnummernverwaltung

pio enthält zahlreiche Funktionen zur Verwaltung und Konfiguration von pio-Nummer(n), wie etwa das Blockieren von unerwünschten Anrufen. Änderungen und die Konfiguration dieser Einstellungen können direkt in der App vorgenommen werden (erfordert eine aktive Datenverbindung), oder auf manage.mypio.com.

10.5. pio-Voicemail

Deine pio-Nummer hat eine eigene Voicemail, die du individuell konfigurieren kannst.

Speicherdauer. Auf deiner Sprachbox hinterlassene Nachrichten werden 30 Tage gespeichert.

Kapazität. Du kannst maximal bis zu 30 Nachrichten auf deiner Sprachbox speichern, wobei eine Nachricht maximal 300 Sekunden lang sein kann. Sollte die maximale Kapazität erreicht werden, können keine weiteren Nachrichten hinterlassen werden, bis du durch das Löschen von Nachrichten wieder Speicher freigibst.

10.6. Abfrage deiner pio-Credits

Wir ermöglichen dir jederzeit Transparenz und Kontrolle deiner Kosten. Du kannst den Stand deiner pio-Pakete und Extra-Credits direkt in der pio-App oder auf manage.mypio.com abfragen. Bitte beachte, dass die Angabe der Credits in der pio-App oder auf manage.mypio.com eine Momentaufnahme darstellt und daher unverbindlich ist.

11. Servicequalität und Störungsbehebung

Servicebeeinträchtigungen. Unsere Services setzen auf der Infrastruktur eines Mobilnetzbetreibers auf. Die Servicequalität kann daher nur begrenzt von uns beeinflusst und Servicebeeinträchtigungen nicht ausgeschlossen werden. Services können aufgrund von Wartungsarbeiten, Änderungen, Upgrades, Notfällen oder aus anderen Gründen, die deinen Mobilnetzbetreiber oder unsere Dienste-Plattformen betreffen, nicht erreichbar sein. Ebenso kann das Service auch durch andere Faktoren wie Überlastung des Netzwerks hervorgerufen

durch eine große Anzahl von Anrufen oder SMS Nachrichten, Wettereinflüsse oder schlechte Netzverfügbarkeit beeinträchtigt werden.

Servicequalität und Störungsbehebung. Die Qualität der Dienste wird in ortsüblichem Maß geschuldet. Sofern es aus den oben dargestellten Gründen tatsächlich zu vorübergehenden Netzwerkausfällen oder Störeinflüssen aus anderen Netzen kommt, sind wir bemüht diese – sofern sie im Einflussbereich der Digital Privacy GmbH liegen – minimal zu halten und schnellst möglich zu beheben. Bei Unterschreiten der ortsüblichen Qualität hast du Gewährleistungsansprüche entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen sowie für darüberhinausgehende Schäden Schadenersatzansprüche entsprechend den Bestimmungen in Punkt 16. dieser AGB. Wir bitten dich, allfällige Störungen unmittelbar unserem Kundensupport unter support@mypio.com zu melden.

Wir stellen durch unsere Partner (Mobilnetzbetreiber und Dienste-Plattformen) sicher, dass die Netzsicherheit und -integrität für von uns angebotene Kommunikationsdienste dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Bitte beachte, dass unsere Produkte und Dienstleistungen auf der Infrastruktur deines Mobilnetzbetreibers aufsetzen, und hinsichtlich der Netzsicherheit und -integrität insofern auch die Bedingungen (insbesondere Service Levels) im Rahmen deines Vertragsverhältnisses zum Mobilnetzbetreiber gelten.

Kompatibilität mit neuen Versionen von Smartphone Betriebssystemen. Sollten neue Versionen des Android und iOS Betriebssystems verfügbar werden, ist nicht garantiert, dass das pio-Service mit diesen kompatibel ist und einwandfrei funktioniert. Die von pio unterstützten Versionen deines Betriebssystems kannst du unter <https://www.mypio.com/de-at/faq> einsehen.

12. Notrufnummern und Zugriff auf Notfalldienste

Aus technischen und regulatorischen Gründen werden Verbindungen zu Notrufdiensten, einschließlich der europäischen Notrufnummer 112, nicht über deine pio-Nummer, sondern über die Rufnummer deines Mobilfunkvertrages abgewickelt. Wenn du einen Anruf zu einer Notruf- oder Kurzrufnummer über die pio-App tätigst, wird dieser automatisch über die Nummer deines Mobilfunkvertrages abgesetzt.

Betroffene Kurzrufnummern. Folgende österreichische Kurzrufnummern können nicht von deiner pio-Nummer angerufen werden: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147, 130, 120, 123, 148 4, 145 5, 116 000, 116 006, 116 111, 116 117, 116 123.

13. Anrufe an Teilnehmernummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze und Mehrwertdienste

Aufgrund der besonderen Natur des pio-Services als Zweitnummer erfordern Anrufe zu bestimmten nationalen Teilnehmernummern eine Freischaltung durch den pio-Kundensupport. Du kannst die Freischaltung für nachstehende Dienste unter Nennung deiner pio-Nummer und Vorlage eines Identitätsnachweises unter support@mypio.com beantragen.

Anrufe zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (08xx). Um Anrufe zu Dienstenummern im Bereich (0)800, (0)810, (0)820, (0)821, (0)828 zu tätigen, musst du diese zuerst von unserem Kundensupport freischalten lassen. Etwaig anfallende Kosten werden in Euro entsprechend der in Punkt 10. der Entgeltbestimmungen geregelten Verbindungsentgelte abgerechnet. Die vom Dienstanbieter und Regulator vorgegebenen Entgeltobergrenzen werden dabei eingehalten.

Anrufe zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten (09xx). Um Anrufe zu Dienstenummern im Bereich (0)900, (0)901, (0)930, (0)931, (0)939 zu tätigen, musst du diese zuerst von unserem Kundensupport freischalten lassen. Die anfallenden Kosten werden in Euro entsprechend der in Punkt 10. der Entgeltbestimmungen geregelten Verbindungsentgelte abgerechnet.

Anrufe zu öffentlichen Kurzrufnummern für Telefonauskünfte (118 xxx). Um Anrufe zu öffentlichen Kurzrufnummern für Telefonauskünfte zu tätigen, musst du diese zuerst von unserem Kundensupport freischalten lassen. Die anfallenden Kosten werden in Euro entsprechend der in Punkt 10. der Entgeltbestimmungen geregelten Verbindungsentgelte abgerechnet.

Guthaben und Bezahlung. Du musst in sämtlichen Fällen über ausreichend Guthaben auf deinem pio-Kundenkonto verfügen, um einen Anruf zu vorgenannten Dienstenummern tätigen zu können. Eine Aufladung von neuem Guthaben ist nach Freischaltung vorgenannter Dienstenummern in Abweichung von Punkt 6. dieser AGB nur per Bankeinzug möglich.

Sperr. Unbeschadet unseres Rechts Sicherheitssperren zu setzen, hast du nach Freischaltung der vorgenannten Dienstenummern jederzeit die Möglichkeit die Rückgängigmachung der Freischaltung (Sperr) unter Nennung deiner pio-Nummer und Vorlage eines Identitätsnachweises unter support@mypio.com zu beantragen. Ab der zweiten Rückgängigmachung der Freischaltung im Jahr verrechnen wir eine Gebühr gemäß Punkt 8. unserer Entgeltbestimmungen.

14. Einzelentgeltnachweis und Einspruch gegen verrechnete Beträge

Einzelentgeltnachweis. Du hast die Möglichkeit, die Zusendung eines Einzelentgeltnachweises anzufordern. Einzelentgeltnachweise enthalten detaillierte Angaben zu deiner Nutzung unserer Services, einschließlich getätigter Anrufe, aufgeschlüsselt nach Rufnummern, versandter SMS Nachrichten, Gebühren und Guthabenaufloadungen. Digital Privacy GmbH stellt dir deinen Einzelentgeltnachweis für jeden Abrechnungszeitraum und elektronisch über dein Kundenkonto auf manage.mypio.com zur Verfügung. Über www.mypio.com werden die zur Verfügung gestellten Einzelentgeltnachweise jeweils für drei Monate gespeichert. Wurde deine pio-Nummer bereits deaktiviert, was 30 Tage nach der Kündigung deines pio-Pakets der Fall ist, kannst du einen Einzelentgeltnachweis von unserem Kundensupport anfordern. Auf deinen Wunsch übermitteln wir den Einzelentgeltnachweis auch jeweils einmal kostenlos in Papierform. Für Duplikate verrechnen wir ein Entgelt.

Einspruch gegen verrechnete Beträge. Falls du Einwände bezüglich abgerechneter Beträge hast, kannst du diese innerhalb von drei Monaten ab Verrechnung des Betrags schriftlich gegenüber der Digital Privacy GmbH geltend machen. Falls du deine Einwände nicht innerhalb der 3-Monatsfrist geltend machst, gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit der verrechneten Beträge. Allfällige Einwendungen können nach Ablauf der Frist nur noch gerichtlich geltend gemacht werden. Digital Privacy GmbH wird bei fristgerechter Einwendung die Begründetheit und Richtigkeit der bestrittenen Verrechnung überprüfen und dich zeitnah über das Ergebnis der Überprüfung informieren.

Du hast innerhalb eines Jahres ab Übermittlung des Überprüfungsergebnisses die Möglichkeit, dich an die Schlichtungsstelle der österreichischen Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR) zu wenden (siehe dazu Punkt 15.). Sollte sich im Streitbeilegungsverfahren herausstellen, dass Digital Privacy GmbH dir einen zu hohen Betrag verrechnet hat, wird dieser samt gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zurückerstattet.

Einsprüche gegen verrechnete Mehrwertdienste können direkt beim Anbieter dieser Dienste geltend gemacht werden – wenn du dazu einwilligst, dass wir deine Anmelde- und Verkehrsdaten zu diesem Zweck an die Anbieter weitergeben dürfen.

15. Streitschlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003

Kunden oder Interessenvertretungen haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, an die Regulierungsbehörde (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) zu wenden, und zwar vor allem bei behaupteten qualitativen Mängeln der von Digital Privacy GmbH erbrachten Leistungen, Zahlungstreitigkeiten und bei behaupteten Verletzungen des TKG 2003, einer aufgrund des TKG 2003 erlassenen Verordnung oder eines erlassenen Bescheids.

Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare findest du unter www.rtr.at.

16. Gewährleistung und Haftung

Verbraucher. Gegenüber Verbrauchern im Sinne des KSchG haftet Digital Privacy GmbH nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Nutzung durch Minderjährige. Die Haftung für die unbefugte Nutzung von pio durch Minderjährige richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Unternehmen. Gegenüber Unternehmen haftet die Digital Privacy GmbH – außer bei Personenschäden – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung gegenüber Unternehmen ist abgesehen von der Haftung für Personenschäden insgesamt mit EUR 15.000,00 beschränkt. Eine Haftung für entgangenen Gewinn, reine Vermögensschäden und Folgeschäden ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

Datenverlust. Wir haften nicht für Schäden, Folgeschäden, Datenverluste oder -zerstörung, die dir aufgrund technischer Probleme, Verbindungs- oder Übertragungsfehler der App, deines Smartphones oder deines Mobilnetzbetreibers, und in diesem Zusammenhang mit der Nutzung der pio-App und der pio-Services entstehen.

Ausfall der pio-App. Wir werden nach Maßgabe der in 2. beschriebenen Funktionen den ordnungsgemäßen Betrieb und die ordnungsgemäße Verwaltung der pio-App sicherstellen. Wir sichern jedoch nicht zu, dass die pio-App jederzeit fehler- oder störungsfrei funktionieren, dass Funktionsfehler innerhalb bestimmter Reaktionszeiten korrigiert werden oder durch die Nutzung der pio-App bestimmte Ergebnisse erzielt werden.

Zugriff durch unbefugte Dritte. Die Digital Privacy GmbH haftet nicht für die unbefugte Kenntniserlangung von persönlichen Daten durch Dritte, wie z.B. durch Hacker.

Schutz deiner privaten Rufnummer. Bei der Nutzung der pio-App und der über die pio-App zur Verfügung gestellten Services musst du Maßnahmen ergreifen, um deine primäre SIM-Karten Mobilrufnummer und sonstige von dir eingegebene persönliche Daten zu schützen. Wir übernehmen keine Haftung, falls aufgrund der Fehlnutzung der pio-App oder von pio-Services oder aufgrund von technischen Gebrechen deine private Rufnummer oder sonstige von dir eingegebene persönlichen Daten Dritten bekannt werden.

Verlust oder Diebstahl deines Smartphones. Solltest du dein Smartphone mit installierter pio-App verlieren oder dieses gestohlen werden, obliegt es deiner Verantwortung, eine Sperrung

durch unseren Kundensupport zu veranlassen. Die Digital Privacy GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die dir aus Missbrauch erwachsen könnten.

Sperrung deines pio-Kontos. Wir übernehmen ferner keine Haftung für Schäden, die dir aus der Löschung oder der Sperre deines pio-Kontos erwachsen.

17. Datenschutz

Deine persönlichen Daten sind bei uns geschützt. Die Digital Privacy GmbH erhebt und verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen des DSGVO 2018 und der datenschutzrechtlichen Bestimmungen des TKG 2003 sowie sonstiger einschlägiger Gesetze und Bestimmungen in der jeweils gültigen Fassung.

Datenspeicherung. Alle deine Daten werden in einem Rechenzentrum in der Europäischen Union gespeichert und nicht an Dritte weitergegeben, außer zum Zwecke der Leistungserbringung.

Verwendung deiner Daten. Digital Privacy GmbH erhebt und verwendet folgende Daten von dir:

- Stammdaten: Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Verkehrsdaten: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Verrechnung dieses Vorgangs verarbeitet werden
- Inhalts- und Standortdaten, wo zur Erbringung der Telekommunikationsdienstleistung notwendig

Datenanwendung. Die Digital Privacy GmbH verwendet die Daten deiner Anmeldung (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) zur Abwicklung des Vertrages und zur Werbung für eigene ähnliche Produkte und Dienstleistungen. Letzteres kannst du durch ein Opt-out bei Erhebung deiner Daten oder in jeder Werbeaussendung kostenfrei untersagen und wir beachten selbstverständlich allfällige Eintragungen in die „ECG-Liste“ bei der RTR.

Verkehrsdaten, Inhalts- und Standortdaten fallen bei der Nachrichtenübertragung in Kommunikationsnetzen an. Digital Privacy GmbH verwendet die genannten Daten ausschließlich zur Erbringung des Kommunikationsdienstes, zur Erfüllung des Vertrages und zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.

Löschung deiner Daten. Wir löschen Verkehrsdaten spätestens nach drei Monaten, wenn nicht innerhalb dieser Frist die Entgelte schriftlich beansprucht wurden. Die Verkehrsdaten werden nicht gelöscht, wenn ein fristgerechter Einspruch erhoben wurde, bis zum Ablauf jener Frist, innerhalb derer die Abrechnung rechtlich angefochten werden kann oder wenn ein Verfahren über die Höhe der Entgelte eingeleitet wurde, bis zur endgültigen Entscheidung.

Wir löschen deine Stammdaten spätestens nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen zu dir. Ausnahmen sind nur soweit zulässig, als diese Daten noch benötigt werden, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

Inhaltsdaten werden von uns nicht gespeichert, sofern die Speicherung nicht einen wesentlichen Bestandteil des Kommunikationsdienstes darstellt (Voicemail).

Dienstleister. Zur Erbringung unserer Leistungen können wir Unternehmen beauftragen, Daten in unserem Auftrag zu verarbeiten. Diese Unternehmen werden von uns verpflichtet, deine personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen unserer Anweisungen zur Erfüllung der

Verpflichtungen dieser Vereinbarung sowie im Rahmen der geltenden Gesetze und Bestimmungen zu verwenden und deine Daten nicht an Dritte zu übermitteln.

pio-Konto löschen. Solltest du dein pio-Konto löschen wollen, kannst du die Löschung auf manage.mypio.com beantragen. Deine Profildaten, deine Zugangsdaten und auch deine Kontohistorie werden daraufhin gelöscht. Bitte beachte, dass dir auch etwaig verbliebene Credits nach Kontolöschung nicht mehr zur Verfügung stehen.

pio-App löschen. Du kannst die pio-App löschen, indem du die App entsprechend der Bedienungsanleitung zu deinem Betriebssystem entfernst. Bitte beachte, dass dein bestehendes pio-Kundenkonto und auch gegebenenfalls ein sich erneuerndes pio-Paket nach Löschen der pio-App bestehen bleiben.

18. Dienstsperre und außerordentliche Kündigung

Wir sind berechtigt, unsere Produkte und Dienstleistungen vorübergehend ganz oder teilweise zu sperren oder das Vertragsverhältnis mit dir aufzulösen, für den Fall, dass

- du Bestimmungen dieser AGB maßgeblich oder wiederholt verletzt hast
- bei der Erstellung des Kundenkontos bzw. bei Vertragsabschluss unrichtige Angaben gemacht hast bzw. diese nicht mehr korrekt sind
- wir feststellen, dass du nicht geschäftsfähig bist und auch keine Genehmigungs- und Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters hast
- wir einen begründeten Verdacht haben, dass du deine Pflichten (Punkt 8.) verletzt und unsere Produkte bzw. Dienstleistungen missbräuchlich nutzt
- wir feststellen, dass du gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt
- die von dir gewählte Zahlungsmethode abgelehnt wird

Auf Anfrage geben wir dir Auskunft über den Grund einer Sperre. Fällt der Sperrgrund weg, kann die Sperre von uns aus oder auf deinen Antrag hin aufgehoben werden. Eine Sperre entbindet dich nicht von anfallenden laufenden Entgelten.

19. Rücktrittsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäftsgesetz (FAGG)

Verbraucher im Sinne des KSchG haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

pio-Service. Die Rücktrittsfrist für den pio-Service beginnt an dem Tag, der auf die erfolgreich abgeschlossene Registrierung eines pio-Kontos folgt.

Um dein Rücktrittsrecht auszuüben, kannst du dein pio-Konto auf manage.mypio.com oder in der pio-App im Bereich „Mein Profil“ löschen. Alternativ kannst du auch das folgende Muster-Rücktrittsformular verwenden und uns per E-Mail an support@mypio.com senden:

Muster-Rücktrittsformular

An DIGITAL PRIVACY GMBH, WOLLZEILE 1, 1010 WIEN, ÖSTERREICH

(E-Mail: contact@digitalprivacy.org):

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

pio-Paket und Extra Credits. Beim Kauf eines pio-Pakets oder von Extra Credits hast du kein Rücktrittsrecht. Indem du den Button zum Kauf des pio-Pakets oder der Extra Credits anklickst, forderst du uns dazu auf, unsere Leistungen sofort zu erbringen und akzeptierst den Verlust deines Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung. Dein pio-Paket oder deine Extra Credits stehen dir unmittelbar nach dem Vertragsabschluss bereits vollständig zur Verfügung. Ein Rücktritt ist deshalb nicht mehr möglich.

20. Kundensupport

Unser Kundensupport steht dir an Werktagen von Montag bis Freitag über das Formular in deiner pio-App oder unter support@mypio.com für E-Mail-Anfragen kostenlos zur Verfügung. Wir bemühen uns alle Anfragen schnellstmöglich zu bearbeiten und uns mit dir schnellstmöglich in Verbindung zu setzen. Wir halten uns dabei selbstverständlich an gesetzliche Reaktionszeiten.

21. Vertragsänderungen

Die Digital Privacy GmbH ist berechtigt ihre AGB und Entgeltbestimmungen jederzeit zu ändern. Wir veröffentlichen alle Änderungen auf <https://terms.mypio.com/de-at/agb/>.

Nicht ausschließlich begünstigende AGB Änderungen. Sollte eine Änderung unserer AGB oder Entgeltbestimmungen dich nicht ausschließlich begünstigen, werden wir dich über die Änderungen zwei Monate vor Inkrafttreten in geeigneter Form informieren. Wir weisen dich in dieser Benachrichtigung außerdem darauf hin, dass du von deinem kostenlosen Kündigungsrecht Gebrauch machen kannst und dass die neuen AGB andernfalls ab dem vorgesehenen Zeitpunkt als Vertragsgrundlage gelten.

Ausschließlich begünstigende AGB Änderungen. Sollte eine Änderung unserer AGB oder Entgeltbestimmungen ausschließlich zu deinen Gunsten sein, wird diese schon mit Ablauf des auf ihre Kundmachung folgenden Tages wirksam.

22. Schlussbestimmungen

Markenrechte. Alle Handelsmarken, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Logos, Domainnamen und anderen Merkmale der von der Digital Privacy GmbH angebotenen Produkte und Dienstleistungen sind alleiniges Eigentum der Digital Privacy GmbH. Durch diese AGB werden dir keine Rechte zur Nutzung dieser Marken und Merkmale, gleich, ob für die kommerzielle oder nicht-kommerzielle Nutzung, eingeräumt.

Anwendbares Recht. Es gilt österreichisches Recht. Die Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und das UN-Kaufrecht sind – soweit nicht zwingende Kollisionsnormen entgegenstehen – nicht anwendbar.

Erfüllungsort und Gerichtsstand. Der Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Klagen aus einem Vertragsverhältnis mit der Digital Privacy GmbH ist Wien, Innere Stadt. Für Klagen gegen Verbraucher gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.