

# yooopi! AGB

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von yooopi! Mobil

**Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Erbringung von yooopi! Mobiltelefoniedienstleistungen durch die A1 Telekom Austria AG (in der Folge nur yooopi! genannt). Der Kauf von Mobiltelefonen, Zubehör oder anderen Gütern fällt nicht unter diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.**

Unser Kundendienst kümmert sich gerne um Ihre Anliegen, insb. beantwortet er Ihnen sämtliche Fragen, die im Zusammenhang mit Ihrer Stellung als Vertragspartner für Sie von Bedeutung sein könnten, nicht zuletzt zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten zum Kundendienst sind unter [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) ersichtlich.

## 1. LEISTUNGSUMFANG

Mobile Sprachtarife sind ausschließlich für die Nutzung eines Mobiltelefons und im Rahmen der persönlichen Kommunikation zulässig.

Das Dienstangebot von yooopi! besteht aus aktiver und passiver Sprachtelefonie und Versand und Empfang von SMS und Datendiensten. Weiteres wird zu jedem Anschluss ein Anrufbeantworterdienst angeboten. Aktive Sprachtelefonie ist die Herstellung von ausgehenden Telefonverbindungen zu anderen Anschlüssen in dem von yooopi! verwendeten Telekommunikationsnetzwerk oder die Übergabe von Verbindungen an andere Telekommunikationsnetzwerke unter Einhaltung der dafür gültigen behördlichen Vorschriften. Passive Sprachtelefonie ist die Herstellung von eingehenden Telefonverbindungen anderer Anschlüsse aus dem von yooopi! verwendeten Netz oder die Übernahme von Telefonverbindungen aus anderen Netzen und deren Zustellung, sofern diese unter Einhaltung der dafür gültigen behördlichen Vorschriften an das von yooopi! verwendete Telekommunikationsnetzwerk übergeben wurden. Im Fall der yooopi!-Daten-SIM-Karte besteht der Leistungsumfang aus der Herstellung einer Datenverbindung (TCP/IP) in das Internet unter Einhaltung der marktüblichen Normen und Standards und unter Verwendung der Übertragungstechnologien UMTS und GSM/GPRS, sofern ein Endgerät verwendet wird, welches diesen Standards entspricht. Sprachtelefonie und SMS sind über diese SIM-Karte nicht möglich. Bei den yooopi!-Sprachtelefonie- und SMS-Produkten besteht zusätzlich die Möglichkeit des Roaming in bestimmten anderen Ländern, welche unter [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) ersichtlich sind. Das bedeutet den Zugang zu bestimmten ausländischen Telekommunikationsnetzwerken unter der Verwendung der yooopi!-SIM-Karte im Rahmen der dort geltenden Leistungsbeschreibungen. Sofern nachstehend für die yooopi!-Vertragsoption keine besonderen Bestimmungen geregelt sind, gelten die Allgemeinen Bestimmungen der AGB yooopi!, Allgemeiner Teil einsehbar auf [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) sinngemäß. Eine Erweiterung dieses Angebots durch yooopi! ist möglich; in diesem Fall werden mit den Kunden Zusatzvereinbarungen abgeschlossen, die soweit Abweichungen vorliegen, diesen AGB vorgehen. Das Leistungsgebiet Österreich versteht sich als Gebiet in dem technisch eine Mobilfunkabdeckung mit der entsprechenden Übertragungstechnologie gegeben ist. Diesbezügliche Kartendarstellungen sind auf [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) ersichtlich. Im Leistungsgebiet wird yooopi! die marktübliche Versorgung sicherstellen. Der Betreiber der von yooopi! verwendeten Mobilfunknetze, A1 Telekom Austria AG unterhält ständige organisatorische und technische Einrichtungen (Zutrittskontrollen, Firewalls, Virenschutz, etc), um Sicherheits- und Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und

Schwachstellen des Netzes verhindern bzw. darauf reagieren zu können. Da diese Einrichtungen einem ständigen technischen Wandel zwecks Wahrung des jeweiligen Standes der Technik

unterzogen sind, werden sie regelmäßig, sowie im Bedarfsfall überprüft und angepasst. Mehr zu diesem Thema finden sie unter A1.net bzw. beim yooopi!-Kundendienst ([www.yooopi.at](http://www.yooopi.at)).

#### 1.1. Einschränkungen und Sperrgründe

A1 Telekom Austria ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der Kunde

- (1) seine Rechts- oder Geschäftsfähigkeit verliert und er keine Haftungserklärung eines allfälligen gesetzlichen Vertreters beibringt,
- (2) trotz Verlangen A1 Telekom Austria keine gültige inländische Zustellanschrift oder gültige EU-Kontoverbindung bekannt gibt oder keine gültige Einziehungsermächtigung vorliegt,
- (3) bei dem der begründete Verdacht besteht, Kommunikationsdienste oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen insbesondere in betrugsmäßiger Absicht zu missbrauchen oder den Missbrauch durch Dritte zu dulden,
- (4) ohne vorherige Zustimmung von A1 Telekom Austria Dritten entgeltlich oder kommerziell die ständige Inanspruchnahme von Leistungen, etwa die ständige Benutzung eines Anschlusses, gestattet,
- (5) bei dem der begründete Verdacht besteht, dass der überlassene Anschluss zur Umgehung von Zusammenschaltungsvereinbarungen oder zur Umgehung des Abschlusses von Zusammenschaltungsvereinbarungen in einer Weise mit mobile gateways oder ähnlichen Einrichtungen verbunden wird, welche Mobilfunkverbindungen direkt in das Mobilfunknetz von A1 Telekom Austria leiten, oder
- (6) Herstellung von Verbindungen zu dem Zweck, dass Sie oder ein Dritter aufgrund von der Dauer der Verbindung oder Anzahl der Nachrichten abhängige Vermögensvorteile erhält oder erhalten soll (hiervon ausgenommen sind Verbindungen zu Mehrwertdiensten iSd KEM-V 2009).
- (7) sonstige wesentliche vertragliche Pflichten verletzt, insbesondere solche, die im Sinne des TKG eine Abschaltung – allenfalls nach behördlicher Entscheidung – rechtfertigen würden.

Ein gewerblicher Wiederverkauf von yooopi!-Diensten oder die Verwendung der yooopi!-SIM-Karte in Vermittlungseinrichtungen (z.B. least-cost-router) ist nur mit schriftlicher Genehmigung zulässig. Ohne derartige Genehmigung beträgt das Minutenentgelt 40 Cent (inkl. USt) für Telefonate in österreichische Netze zuzüglich einer Bearbeitungspauschale von EUR 50,-- je genehmigungslos verwendetem Anschluss.

## 2. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES

Das Vertragsverhältnis zwischen yooopi! und dem Kunden kommt durch Übergabe der yooopi!-SIM-Karte an den Kunden zustande. Diese kann sofort, nach der gesetzlich vorgeschriebenen Registrierung, verwendet werden. Die yooopi!-Vertragsoption ist eine Erweiterung des Wertkarten-Vertragsverhältnisses und ist unter Verwendung der von yooopi! bereitgestellten Formulare gesondert zu beantragen; eine Annahme (Freischaltung) durch yooopi! erfolgt jeweils binnen drei Tagen ab Anbotslegung. Eine Information über dieses Datum erhält der Kunde spätestens mit der ersten Rechnung. Die Umstellung auf die Vertragsoption erfolgt binnen drei Tagen nach Einlangen, sofern nicht ein Ablehnungsgrund gemäß Pkt. I.2. der AGB yooopi!, Allgemeiner Teil vorliegt. Ein vorhandenes Wertkartenguthaben wird nach der Umstellung auf der nächsten Rechnung gutgeschrieben. Voraussetzung für die yooopi! Vertragsoption ist weiters das Vorliegen einer inländischen Wohn- bzw. Zustelladresse bekanntzugeben und ein SEPA-Lastschriftmandat oder eine Einziehungsermächtigung zu erteilen.

### 3. ENTGELTE, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Entgelte für die zur Verfügung gestellten Dienste sind der gegenüber dem Kunden anwendbaren yooopi!-Entgeltübersicht zu entnehmen, die im Internet unter [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) abrufbar ist. Die Bezahlung bei der yooopi!-Wertkarte erfolgt durch Erwerb und Aufladung eines Guthabens durch den Kunden, von dem die entsprechenden Beträge nach Leistungserbringung automatisch abgebucht werden. Wenn der Kunde seine Rechnung nicht mit Einzugsermächtigung bezahlt, so hat er die richtige Verrechnungskontonummer und Rechnungsnummer anzugeben. Das Restguthaben kann jederzeit bei yooopi! abgefragt werden. Eine gesonderte Rechnungslegung findet bei yooopi!-Wertkarte nicht statt. Weiters erfolgt in diesem Fall die Bezahlung im Nachhinein ausschließlich durch Abbuchung von einem Bankkonto innerhalb der EU. Ist eine Abbuchung mangels Bestand oder Bedeckung des angegebenen Kontos nicht möglich, wird der Anschluss als Wertkarte weitergeführt, sofern der offene Betrag (zuzüglich einer Rücklastgebühr z.B.: Bankspesen gemäß gegenüber dem Kunden anwendbarer Entgeltübersicht) nicht binnen 14 Tagen nach Versand einer entsprechenden SMS-Verständigung beglichen wurde. In diesem Fall kann der Anschluss, der nach der Umstellung einen Wertkartensaldo von Null aufweist, durch Aufladung eines yooopi! Ladebons mit dem dafür geltenden Standardtarif und Leistungsumfang weiterbenutzt werden. Wird der offene Betrag erst nach der Umstellung auf Wertkarte beglichen, wird eine neuerliche Umstellung auf die Vertragsoption nur nach neuerlicher Beantragung gemäß Pkt.2 und unter neuerlicher Verrechnung der Anmeldegebühr durchgeführt. Für den Fall, dass ein Abbuchungs- oder Verrechnungsfehler festgestellt wurde, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, wird yooopi! ein auf dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme dieses Telekommunikationsdienstes durch den Kunden basierende Pauschalabgeltung festsetzen, sofern yooopi! einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann.

### 4. DAUER DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES, RESTGUTHABEN

Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Es endet jedoch automatisch und ohne Ausspruch einer Kündigung, wenn der Kunde nicht innerhalb von 12 Monaten zumindest einen Aufladevorgang seines Guthabens veranlasst. Macht der Kunde nicht vom abgelaufenen 12. Monat bis zum Ablauf des 18. Monats nach dem letzten, das Vertragsverhältnis verlängernden Ladevorgang seinen Anspruch auf Rückerstattung des verbleibenden Aufladebetrages geltend, wird dies als Verzicht hierauf gewertet und der Betrag verfällt. Der Kunde wird bei Beginn der Frist zur Geltendmachung seines Anspruches auf die Frist sowie auf die Folgen deren ungenützten Verstreichens gesondert und in geeigneter Form, zB mittels SMS, hingewiesen.

Die Rückerstattung ist vom Kunden unter Nachweis der Antragslegitimation (SIM-Karte, PUK-Code) zu beantragen. yooopi! kann in begründeten Fällen Vertragsverhältnisse unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat per SMS kündigen. Allfällige Restguthaben werden in diesem Fall gebührenfrei rückerstattet. Die yooopi!-Vertragsoption kann unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum nächstfolgenden Monatsende gesondert gekündigt werden. In diesem Fall kann der Anschluss als Wertkarte weitergeführt werden. Falls bei Anschlüssen mit yooopi! Vertragsoption

6 Monate lang *keine Umsätze* (aktive entgeltpflichtige Dienste) anfallen, können diese Anschlüsse von yooopi! ohne gesonderten Ausspruch einer Kündigung deaktiviert werden. Sofern dieser Fall eintreten kann, wird im Anmeldeformular angemessen darauf hingewiesen und wird der Kunde zudem einen Monat vor Ende dieses Zeitraums schriftlich darauf hingewiesen.

## 5. PIN-CODES und Kennwort

Der Kunde hat die Benutzung der yooopi! SIM-Karte durch einen PIN/PUK-Code zu sichern. Dies ist ein Zahlencode, der dem Kunden die ausschließliche Verfügungsmöglichkeit über die SIM-Karte einräumt. Die Weitergabe des PIN/PUK-Codes an Dritte, die unzureichende Sicherung dieser Codes sowie deren Verwahrung in der Nähe des Endgeräts erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden.

Der Kunde hat die Möglichkeit im Anmeldeprozess ein personalisiertes Kundenkennwort anzulegen. Dieses benötigt er für die Verwaltung seines Tarifes mittels yooopi! Kundendienst, Kontomanager oder in der yooopi! App.

Allgemein sind Codes, wie Kennwort, Benutzernamen und PIN-Code geheim und sicher zu verwahren – keinesfalls gemeinsam mit der SIM-Karte. Ändern Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit den Code sofort, wenn Sie den Verdacht haben, dass ihn Unberechtigte kennen. Wenn nur wir den Code ändern können, dann beauftragen Sie uns damit sofort. Bitte bedenken Sie: Diese Maßnahmen dienen Ihrer Sicherheit, weil Dritte Ihren Anschluss missbrauchen können. Das gilt sowohl für unsere Leistungen als auch für Leistungen anderer Anbieter –die über Kommunikationsdienstleistungen hinausgehen können.

Sofern Sie den Verlust bzw. Diebstahl der SIM-Karte oder eine sonstige unberechtigte Drittnutzung schuldhaft zu vertreten haben, haften Sie für etwaige aufgelaufene Leistungen, die bis zum Zeitpunkt der Diebstahls- bzw. Verlustmeldung durch die Nutzung der SIM-Karte angefallen sind, und für sonstige Nachteile.

Des Weiteren dürfen wir Sie darüber informieren, dass Sie zu Ihrer Sicherheit bestimmte Leistungen sperren lassen können (z.B. Mehrwertdienste). Genaue Informationen dazu finden Sie auf unserer Website und ihrem Kundenbereich.

## 6. VERLUST ODER DIEBSTAHL DER YOOOPI! WERTKARTE

Der Kunde hat die Möglichkeit, bei Verlust oder Diebstahl der yooopi! SIM-Karte dies ohne Verzug unter Angabe des Kundenkennworts an yooopi! zu melden. yooopi! veranlasst daraufhin umgehend eine Sperre dieser Karte und ersetzt das noch vorhandene Restguthaben gegen ein Rufnummernübertrag-Entgelt gemäß gegenüber dem Kunden anwendbarer Entgeltübersicht (siehe Punkt Sonstige Entgelte). Sollte die Meldung nicht schriftlich erfolgen, ist eine entsprechende schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl eine Diebstahlsanzeige umgehend nachzureichen.

## 7. GELTENDMACHUNG VON EINWENDUNGEN, SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit einer Abbuchung bzw. Rechnung, so kann er schriftlich binnen 3 Monaten eine Überprüfung der Richtigkeit des vorgeschriebenen Betrages verlangen, anderenfalls yooopi! im Rahmen des § 99 TKG gesetzlich verpflichtet ist, die zugrundeliegenden Verkehrsdaten zu löschen. Zur Lösungsverpflichtung wird auf Punkt I.10 verwiesen. Auf diese Folge wird im Kontomanager auf [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) oder auf der Rechnung hingewiesen. Durch einen solchen Einspruch wird die Fälligkeit des angezweifelten Betrages aufgeschoben. Siehe weiters Punkt I.9 der AGB yooopi! Allgemeiner Teil zum Thema Fälligkeiten und Konsequenzen eines Streitschlichtungsverfahrens. Die Abbuchungen können über den Kontomanager kostenfrei drei Monate lang eingesehen werden. Bis zu diesem Zeitpunkt bleibt es dem Kunden unbenommen, direkt bei yooopi! eine Überprüfung zu veranlassen oder in weiterer Folge die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH als Schlichtungsstelle anzurufen. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- und Beschwerdefälle, die mit yooopi! nicht beigelegt werden konnten, der Regulierungsbehörde vorlegen. Lehnt yooopi! Einwendungen endgültig ab und trifft yooopi! innerhalb der nach den Verfahrensrichtlinien der RTR geltenden

Frist (derzeit vier Wochen) nach Einlangen der schriftlichen Einwendungen bei der für die Verrechnung zuständigen Stelle keine Entscheidung, so kann der Kunde binnen gesetzlicher Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinie der RTR, [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Einwendungen bei yooopi! eine Streitbeilegung gemäß §§ 121 und 122 TKG 2003 in Anspruch nehmen oder den Rechtsweg beschreiten, andernfalls bestrittene Entgeltforderungen als anerkannt gelten. (rein deklaratorisch). Ungeachtet dieses (rein deklaratorischen) Anerkenntnisses steht der Rechtsweg jederzeit offen. Hinweis: Innerhalb der gesetzlichen Fristen und Voraussetzungen ist yooopi! zu Löschung der Verkehrsdaten verpflichtet, dadurch kann sich die Beweislage verschlechtern.

## **8. RUFNUMMERNANZEIGE**

Die Rufnummernanzeige kann für abgehende Anrufe kostenfrei unterdrückt werden, es sei denn es handelt sich um Anrufe zu Notrufnummern; für eingehende Anrufe, deren Rufnummernanzeige unterdrückt wurde ist die kostenfreie Ablehnung solcher Anrufe möglich.

## **9. HAFTUNG**

yooopi! haftet für von Ihr verursachte Schäden gegenüber Verbrauchern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und gegenüber Unternehmern – soweit diese nicht Schäden an der Person betreffen – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Für Unternehmer gilt: Die Haftung gegenüber Unternehmern ist weiters für höhere Gewalt, Folgeschäden und entgangenen Gewinn ausgeschlossen. Hat der Unternehmer keine geeigneten, üblichen Sicherungsmaßnahmen getroffen, ist die Haftung für Datenverluste und Datenschäden ausgeschlossen. Der Ersatz von Schäden ausgenommen Personenschäden ist für jedes schadenverursachende Ereignis gegenüber dem einzelnen geschädigten Unternehmer mit EUR 1.000,-, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 20.000,- beschränkt. Wenn der Gesamtschaden höher ist, verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig.

## **10. DATENSCHUTZ UND TEILNEHMERVERZEICHNIS**

Informationen zum Schutz und zur Verwendung von Daten finden sich auf der Homepage ([www.yooopi.at](http://www.yooopi.at)) und in der yooopi! Datenschutzerklärung.

Der Kunde hat das Recht, sich in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse eintragen zu lassen. Alternativ kann er sich für eine Geheimnummer entscheiden. Allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse sind das Telefonbuch, telefonische Auskunftsdienste sowie elektronische Teilnehmerverzeichnisse. Für folgende Daten erfolgt dabei die Eintragung jedenfalls unentgeltlich: Familienname, Vorname(n), akademischer Grad, Adresse, Rufnummer und, sofern der Kunde dies wünscht, die Berufsbezeichnung. Mit Zustimmung des Kunden können noch zusätzliche personenbezogene Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden.

## **11. KOMMUNIKATIONSDIENSTQUALITÄT**

Vorübergehende Ausfälle im Netzwerk von yooopi! sowie Störeinflüsse aus anderen Netzen können nie vollkommen ausgeschlossen werden. yooopi! wird jedoch bemüht sein, solche Ausfälle minimal zu halten und schnellstmöglich zu beheben. Die Qualität der Dienste wird in ortsüblichem Maß geschuldet, bei Unterschreiten hat der Kunde Gewährleistungsansprüche entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, für darüber hinausgehende Ansprüche aus dem Titel des Schadenersatzes siehe Punkt 9. Der Anspruch auf Entschädigung ist vom Kunden gegenüber yooopi! geltend zu machen, der Kunde hat bei der Überprüfung der Anspruchsvoraussetzungen durch yooopi! im notwendigen Maß mitzuwirken. Bei Störungen kann sich der Kunde an den

yooopi! Kundendienst, insb. unter 810810 aus dem yooopi! Netz und unter (0820) 810810 aus Fremdnetzen erreichbar.

Die angebotenen Dienste werden regelmäßig teilautomatisiert überprüft und gemessen, um Kapazitätsauslastungen oder Überlastungen von Netzverbindungen zu vermeiden, wobei dieses Verfahren keine Auswirkung auf die aktuelle Verfügbarkeit und Dienstqualität hat. Weitere Informationen zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs und Informationen über mögliche Auswirkungen dieser Verfahren auf die zukünftige, die geschuldete Dienstqualität jedenfalls unberührt lassende Dienstqualität sind unter A1.net abrufbar.

## **12. ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN**

Sowohl der Kunde als auch yooopi! sind berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, unter der Einschränkung des Pkt. 1, letzter Absatz, an Dritte zu übertragen, jedoch hat dies für beide Seiten keine schuldbefreiende Wirkung.

## **13. ÄNDERUNGEN DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, ENTGELTÄNDERUNG**

Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Entgeltänderungen werden entweder durch Veröffentlichung im Amtsblatt zur Wiener Zeitung oder auf [www.yooopi.at](http://www.yooopi.at) oder per SMS bzw. E-Mail an die Kunden kundgemacht. Für den Kunden nicht ausschließlich begünstigende Änderungen gilt eine Kundmachungsfrist von 2 Monaten und erfolgt hierbei zumindest einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung eine gesonderte Benachrichtigung über den wesentlichen Inhalt der Änderungen in geeigneter Form und ein Hinweis, dass der Kunde bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos kündigen kann (§ 25 Abs 3. TKG 2003). Das Vertragsverhältnis endet, sofern der Kunde kein abweichendes Kündigungsdatum angibt, mit Zugang der Kündigung bei yooopi!. Den Kunden ausschließlich begünstigenden Änderungen treten nach Kundmachung zum im Rahmen der Kundmachung angegebenen Datum in Kraft.

## **14. ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND**

Dieses Vertragsverhältnis unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen (insbesondere UN-Kaufrecht). Für Kunden, die nicht Verbraucher im Sinne des KSchG sind, gilt als ausschließlicher Gerichtsstand Wien.

## **5. NOTRUFNUMMER**

Es besteht innerhalb europäischer GSM-Netze eine einheitliche Notrufnummer, diese lautet 112. Weiters sind auch Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (im Sinne des § 18 KEM-Verordnung) kostenfrei möglich. Sämtliche Notrufträger können auch ohne yooopi! SIM Karte kontaktiert werden.

## **16. STREITSCHLICHTUNG**

Kunden und Interessenvertretungen haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte, an die Regulierungsbehörde (derzeit: Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) zu wenden, und zwar vor allem bei behaupteten qualitativen Mängeln der Leistungen von yooopi!, Zahlungsstreitigkeiten (s. oben, Punkt I.7) und bei behaupteten Verletzungen des TKG (§§ 71, 122 TKG 2003). Diese wird sich bemühen, eine angemessene Lösung zu finden und sowohl dem Kunden als auch yooopi! ihre Ansicht zur Kenntnis bringen. Verfahrensbestimmungen sowie die erforderlichen Formulare finden sich unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at).

Stand: ~~13.11.2019~~ 17.02.2020