

# HotSpot Inflight

## Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen

**Stand: 07/2019**

### **1 Vertragsgegenstand**

Die nachfolgenden Bestimmungen regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Nutzung des Public WLAN Dienstes der T-Mobile HotSpot GmbH, (im Folgenden „T-Mobile“ genannt), Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, Deutschland (Amtsgericht Bonn, HRB 16010), durch den Kunden. Diesen Dienst bietet T-Mobile unter der Bezeichnung "HotSpot" an. Mit Public WLAN wird dem Kunden der kabellose Zugang zum Internet ermöglicht.

### **2 Zustandekommen des Vertragsverhältnisses**

Das Vertragsverhältnis zu HotSpot kommt durch den Kauf (Absenden der Anmeldedaten) des Kunden unter Angabe seiner Kreditkartendaten oder PayPal Login in das WLAN Portal von T-Mobile (Angebot) und Freischaltung des WLAN Zugangs (Annahme) durch T-Mobile zustande. Erfolgt ein mehrmaliger Login in das WLAN Portal mit dem gleichen dem Kunden von T-Mobile zur Verfügung gestellten Benutzernamen und Passwort, so wird nur der erstmalige Login als Angebot zur Begründung eines Vertragsverhältnisses gewertet. Der Vertrag wird ausschliesslich für die Dauer des Fluges geschlossen. Der Zugang zum Internet ist erst ab der maximalen Reise Flughöhe möglich und endet spätestens mit der Landung des Luftfahrzeuges.

### **3 Leistungen von T-Mobile**

Die T-Mobile erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

#### **3.1 Zugang zum Internet**

T-Mobile stellt dem Kunden an ausgewählten und entsprechend gekennzeichneten Orten einen kostenpflichtigen Zugang zum Internet über WLAN zur Verfügung. Der Internetzugang der T-Mobile ermöglicht die Nutzung des Internets in Flugzeugen. Mit Hilfe der WLAN-Technologie erfolgt eine kabellose Datenübertragung zwischen HotSpot und dem WLAN-fähigen Endgerät des Kunden.

T-Mobile weist darauf hin, dass es jeder Fluggesellschaft jederzeit freisteht, von ihrem Weisungsrecht Gebrauch zu machen und beispielsweise die Nutzung von Sprachtelefonie und insbesondere die Nutzung von VoIP-Diensten zur Ermöglichung von Sprachtelefonie zu untersagen oder auch technisch unterbinden zu lassen.

#### **3.2 Dienstqualität**

Wir setzen alles daran, im Rahmen der technischen Möglichkeiten beste Dienstqualität zur Verfügung zu stellen.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, von der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und von der Anzahl der Nutzer im jeweiligen Luftfahrzeug von der jeweiligen Satellitenkapazität und vom Satellitenanbieter abhängig. Durch unvorhersehbare und außergewöhnliche Umstände (z.B. höhere Gewalt, schlechte Wetterbedingungen), sowie durch

notwendige und zweckdienliche technische Maßnahmen (z.B. Wartung, Arbeiten zur Verbesserung des Netzes, zur Vermeidung von Netzstörungen oder aufgrund behördlicher Auflagen) kann es zudem zu vorübergehenden Störungen und Unterbrechungen unserer Leistung kommen. Jedenfalls werden wir uns bemühen, solche Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhaftes Verzögerung in angemessener Frist zu beheben.

Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt unter optimalen Bedingungen bis zu max. 15 Mbit/s im Download und 15 Mbit/s im Upload (beworbene Bandbreite) je Kunde mit dem Produkt Stream.

Im Einklang mit der EU Verordnung 2015/2120 informieren wir darüber, dass die maximale geschätzte Bandbreite 50 Mbit/s pro Region des Satelliten beträgt. Diese Bandbreite verringert sich je nach Anzahl der Kunden, die sich den Zugang zum Internet teilen. Die Produktangebote sind unter Punkt 11. Entgeltbestimmungen beschrieben.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der tatsächlichen Bandbreite von der geschätzten maximalen Bandbreite des Dienstes gelten die allgemeinen Gewährleistungsansprüche gemäß § 922ff ABGB. Der Kunde kann demnach wegen eines Mangels die Verbesserung (Nachbesserung), den Austausch der Sache, eine angemessene Minderung des Entgelts (Preisminderung) oder die Aufhebung des Vertrags (Wandlung) fordern. Etwaige Einwände sind durch den Kunden an den HotSpot Kundenservice zu richten. Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit des Kundenservices sind unter Ziffer 3.7 genannt. Die Möglichkeit, Streit- oder Beschwerdefälle der Regulierungsbehörde vorzulegen, bleibt davon unberührt (siehe hierzu Ziffer 10.6).

Wir führen regelmäßig Messungen zur Qualität des Dienstes durch und überwachen die Verfügbarkeit unserer Systeme (Monitoring). Die dabei gewonnenen Informationen über den Status und die Auslastung von Netzelementen sowie deren Verbindungen nutzen wir zur Kapazitätsplanung, zur Erhöhung der Ausfallssicherheit sowie zur Erhöhung der Stabilität und Qualität unseres Netzes und der darauf basierenden Dienste. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste, stellen jedoch die Basis für Fehlererkennung und Optimierungsarbeiten bis zum kompletten Tausch von fehlerhaften Systemen dar. Es werden dabei keine Inhalte der Kommunikation ausgewertet. Die Überwachung unsere Systeme erfolgt rund um die Uhr und an jedem Tag des Jahres.

### 3.3 Nutzungsvoraussetzungen

Für die Nutzung von HotSpot Inflight ist ein betriebsbereites Endgerät (z. B. Smartphone, Tablet oder Laptop) mit einer WLAN-fähigen Schnittstelle entsprechend der vom Kooperationspartner gestellten technischen Anforderungen Voraussetzung. Weiterhin müssen auf dem Endgerät eine aktuelle Version eines der folgenden Browser: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, die jeweils aktuelle Treiber-Software der WLAN-Hardware und ein entsprechendes IP-Netzwerkprotokoll installiert sein.

### 3.4 Login / Zugangsdaten

Ein Login ist nur über die dem Kunden von T-Mobile zugewiesenen Zugangsdaten möglich. Bei der Beauftragung des Internetzugangs sollte sich der Kunde nach erfolgtem Bezahlvorgang die HotSpot Zugangsdaten (Benutzernamen und Passwort) für den Fall einer vorübergehenden Nutzungsunterbrechung notieren bzw. abspeichern. Der Kunde erhält nach erfolgreichem Kauf seine Zugangsdaten per Email. Diese Zugangsdaten sind nur für diesen Flug gültig.

### 3.5 HotSpot Inflight

3.5.1 Der Zugang ist ab dem erstmaligen Login für die vereinbarte Nutzungsdauer und/oder das vereinbarte Volumen gültig ab und innerhalb der maximalen Reiseflughöhe. Eine Rückerstattung von nicht genutzten Minuten oder nicht genutztem Volumen erfolgt nicht.

Der nach Anmeldung generierte Datenverkehr zwischen dem Endgerät des Kunden und dem HotSpot wird unverschlüsselt übertragen. Daten der zwischen dem Endgerät und dem HotSpot aufgebauten Verbindung können daher möglicherweise von Dritten eingesehen werden. Eine Sicherung des Datenverkehrs innerhalb der WLAN Versorgung kann erst durch Nutzung einer speziellen Sicherungssoftware (z. B. "HotSpot VPN Client") durch den Kunden erfolgen. Bei Inaktivität erfolgt nach 15 Minuten aus Sicherheitsgründen eine Trennung. Inaktivität liegt dann vor, wenn keine Kommunikation zwischen dem Endgerät und dem HotSpot erfolgt.

3.5.2 Der HotSpot Inflight Service und die damit verbundenen Tarife sind an die Airline und seitens der Airline ausgewählte Flugzeuge gebunden.

### 3.6 Sicherheit / Datenschutz

Die kabellose Datenübertragung zwischen dem HotSpot und dem WLAN-fähigen Endgerät des Kunden erfolgt unverschlüsselt.

Wir haben technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren zu können. Durch die Anwendung eines speziellen „Privacy and Security Assessments“ werden relevante Sicherheitsmaßnahmen durchgeführt und eingehalten. Somit können potentielle Angriffe bereits im Rechenzentrum hardwareseitig erkannt und eliminiert werden, ohne dass diese auf Applikationsebene einen Schaden anrichten können. Weitere Informationen zu dem Verfahren finden Sie unter [www.telekom.com/psa](http://www.telekom.com/psa).

### 3.7 Service

Die T-Mobile nimmt Störungsmeldungen des Kunden per E-Mail unter [HotSpotservice@telekom.de](mailto:HotSpotservice@telekom.de) oder nach dem Flug telefonisch unter der kostenfreien Rufnummer 0080086878687 rund um die Uhr entgegen und beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

## 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

4.1 Die vereinbarten Preise sind bei Kauf des ausgewählten Internetzugangs sofort fällig.

4.2 Es obliegt dem Kunden, eine spezielle Sicherheitskonfiguration seiner Software vorzunehmen, damit die Datenübertragung vor Zugriffen Dritter geschützt ist.

4.3 Persönliche Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf PC, USB-Stick und CD-Rom dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.

4.4 Die Leistungen von HotSpot dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere ist der unaufgeforderte Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken

(Spamming) zu unterlassen, es sind die Leistungen nicht für Versuche zum unbefugten Abruf von Informationen und Daten oder zum unbefugten Eindringen in Datennetze zu nutzen und es dürfen keine ausführbaren Routinen (z. B. Spyware, Dialer, usw.) automatisch, unautorisiert und versteckt auf Rechner der Internet-Nutzer übertragen werden.

4.5 Es dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten verbreitet werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der T-Mobile schädigen können.

4.6 Die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter sind zu beachten.

4.7 T-Mobile und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von HotSpot Inflight und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung von HotSpot verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht, die T-Mobile unverzüglich darüber zu unterrichten.

## **5 Inhalteverantwortung**

T-Mobile stellt über WLAN einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die hierüber abgerufenen Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch T-Mobile, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensstiftende Software (z. B. Viren) enthalten. Der Kunde ist für die Inhalte, welche er über HotSpot abrufen, über HotSpot einstellt oder die in irgendeiner Weise von ihm verbreitet werden, gegenüber T-Mobile und Dritten selbst verantwortlich. Die Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch T-Mobile.

## **6 Nutzung durch Dritte**

Dem Kunden ist es nicht gestattet, seine HotSpot-Zugangsdaten gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte zu überlassen.

## **7 Preise und Zahlungsbedingungen**

7.1 Es gelten die jeweiligen Preise, die während des Fluges vor der Bezahlung angezeigt werden.

7.2 Der Kunde hat bei der Online-Bestellung die bei Beauftragung jeweils gültigen Preise mit den zur Auswahl stehenden Zahlungsmitteln zu entrichten. Die Belastung seines Zahlungsmittels oder seines Bankkontos erfolgt vor Freischaltung des Internetzugangs.

7.3 Bei der Kreditkartenzahlung oder bei der Bezahlung mit PayPal akzeptiert der Kunde mit Klick auf Login die Abrechnung für die Nutzung des Internetzugangs im Flugzeug über das von ihm angegebene Kreditkarteninstitut oder PayPal-Konto. Mit Login erfolgt die Überprüfung der Kreditkartenangaben oder des angegebenen PayPal-Kontos. Bei Akzeptanz der Angaben wird der Internetzugang im Flugzeug für die gewünschte Nutzungsdauer und/oder für das gewünschte Volumen freigeschaltet und der Kunde ist damit online. Die Belastung seiner Kreditkarte oder des

PayPal-Kontos erfolgt nach Freischaltung des Internetzugangs im Flugzeug. Nach erfolgter Freischaltung wird dem Kunden eine Quittung per Email zur Verfügung gestellt.

## **8 Beanstandungen**

Beanstandungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise der T-Mobile sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die T-Mobile zu richten. Wir empfehlen Beanstandungen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der T-Mobile einzureichen. Die gesetzliche Frist beträgt jedoch 3 Monate ab Rechnungszugang. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Sie können die Rechnung jedoch nach Ablauf der 3 Monate bei Gericht anfechten. Die T-Mobile wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

## **9 Haftungsbeschränkung**

9.1 T-Mobile haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Ebenfalls unbeschränkt haftet T-Mobile im Falle einer fahrlässigen Pflichtverletzung, sofern Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit betroffen sind. Im Übrigen haftet T-Mobile bei einfacher Fahrlässigkeit nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt worden ist. Für Schadensfälle mit reinen Vermögensschäden ist die Haftung gegenüber dem einzelnen Teilnehmer in Fällen einfacher Fahrlässigkeit auf den Höchstbetrag von 12.500,- Euro, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf den Höchstbetrag von 10.000.000,- Euro je schadensverursachendem Ereignis beschränkt. Übersteigt im letzteren Fall die Entschädigung, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die genannte Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

Gewährleistungsansprüche des Kunden bleiben unberührt.

T-Mobile haftet nicht für Schäden, welche durch höhere Gewalt und aufgrund unvorhersehbarer, vorübergehender, von T-Mobile nicht zu vertretender Umstände entstehen, insbesondere aufgrund behördlicher Anordnungen, Ausfall von Kommunikationsnetzen sowie Streik und Aussperrung sowie nicht für solche Schäden, welche der Teilnehmer durch eine dem jeweiligen Fall angemessene, rechtzeitige Datensicherung hätte vermeiden können.

9.2 Eine Haftung von T-Mobile nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen Arglist oder einer Garantie bleibt unberührt.

## **10 Sonstige Bestimmungen**

10.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

10.2 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

10.3 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Telekom auf einen Dritten übertragen.

#### 10.4 Kontaktmöglichkeiten bei einer Beschwerde

Der Kunde hat bei Beschwerden die Möglichkeit sich telefonisch in der Zeit von 07.00 bis 22.00 Uhr unter der kostenfreien Rufnummer 0080086878687 oder per Email an HotSpotService@telekom.de zu melden.

#### 10.5 Online Streitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie hier finden <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

#### 10.6 Schlichtungsstelle

Wenn der Kunde mit der Entscheidung über seine Beschwerde nicht einverstanden ist, kann dieser sich innerhalb von 1 Jahr ab dem Zeitpunkt der Beschwerdeerhebung beim betroffenen Betreiber an die Schlichtungsstelle Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH (1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) wenden – insbesondere bei

- a. behaupteten Qualitätsmängeln unserer Leistungen,
- b. Zahlungsstreitigkeiten und
- c. bei behaupteten Verletzungen des Telekommunikationsgesetzes

Die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH wird sich um eine angemessene Lösung bemühen.

Weitere Informationen zum Verfahren unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at).

## 11. Entgeltbestimmungen

| Produktname   | Umfang<br>Flugdauer   | Preis variiert nach |
|---|---|---------------------|
| <b>HotSpot Inflight (keine Mindestvertragsdauer)</b>                              |   |                     |
| <b>FlyNet Mail and Surf</b>   | 600 kbps*<br>geschwindigkeitsreduziert  | 3,00 - 7,00 €       |
| Gültig in allen ausgestatteten kontinentalen Luftfahrzeugen der Austrian Airlines | Damit können Sie Nachrichten und E-Mails versenden und empfangen sowie Webseiten besuchen   |                     |
| <b>FlyNet Stream</b>  | 15Mbit/s*<br>geschwindigkeitsreduziert.   | 7,00 - 12,00 €      |
| Gültig in allen ausgestatteten kontinentalen Luftfahrzeugen der Austrian Airlines | Wenn der Kunde innerhalb von 5 Minuten 50 MB verbraucht, verringert sich die Datengeschwindigkeit auf 1 Mbit/s. Damit kann er weiterhin Nachrichten und E-Mails versenden und empfangen, Webseiten besuchen sowie Videos und Musik streamen |                     |

\*jeweilige Bandbreite ist die geschätzte maximale Bandbreite & die beworbene Bandbreite, wie unter Punkt 3.2 Dienstqualität beschrieben

### Sonstige anfallende Gebühren und Entgelte

|   |     |
|---|-----|
| <b>Bereitstellungsgebühr</b>  | 0 € |
| <b>Entgelt für Transaktionen<sup>1</sup></b><br>(Kreditkarte, PayPal) | 0 € |

alle Preise in EUR und inkl. Umsatzsteuer

<sup>1</sup> Es werden keine Transaktionsgebühren von der Telekom erhoben. Ggf. fallen Transaktionsgebühren der einzelnen Zahlungsinstitute an.

## Information zu Geschwindigkeiten

Die nachstehende Übersicht soll Ihnen ein Gefühl dafür vermitteln, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können. Berücksichtigt wird dabei das ausgewählte Produkt.

| Dienst<br>(ungefähre notwendige<br>Geschwindigkeit) | FlyNet Mail and<br>Surf | FlyNet Stream | Nutzungsdauer                   |
|---|-------------------------|---------------|---------------------------------|
| Musik Streaming (ca. 1 Mbit/s)                      | -                       | +             | Gültig für den<br>gesamten Flug |
| Internet surfen (ca. 400 kbit/s)                    | +                       | +             |                                 |
| Videostreaming SD (ca. 1<br>Mbit/s)                 | -                       | +             |                                 |
| Videostreaming (ca. 1 Mbit/s)                       | -                       | +             |                                 |
| Online Spiele (ca. 1 Mbit/s)                        | -                       | +             |                                 |
| E-Mails empfangen (150<br>kbit/s)                   | +                       | +             |                                 |
| Messaging Apps (150 kbit/s)                         | +                       | +             |                                 |

+ = Dienst funktioniert voraussichtlich      - = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

T-Mobile HotSpot GmbH

Hausanschrift: Friedrich-Ebert-Allee 140, D-53113 Bonn

Kontakt: 0228/181-0

Vertretungsberechtigt: David Fox, Annette Christina Jentsch-Hansmann, Marco Mews, Ralf Schillbach

Handelsregister: Amtsgericht Bonn HRB 16010

Steuer: USt-IdNr.: DE258908556 | Steuernummer: 5206/5953/0731

Bank: Commerzbank (370 800 40) | Konto Nr.: 205 083 300 | IBAN: DE95 3708 0040 0205 083300

SWIFT- BIC: DRESDEFF 370