

fonira Telekom GmbH  
Prager Straße 6, 1210 Wien

fon +43 1 353 00  
fax +43 1 353 00-900

kontakt@fonira.at  
www.fonira.at



fest verbunden

**FONIRA**

---

## ALLGEMEINE ENTGELTBESTIMMUNGEN

ALLGEMEINE ENTGELTBESTIMMUNGEN  
fonira Telekom GmbH  
(Stand: Mai 2018)

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abschnitt I – Allgemein</b> .....	<b>3</b>
1. Geltungsbereich .....	3
2. Mindestvertragsdauer und Optionsbindung.....	3
3. Entgelte .....	3
3.1 Feste monatliche und einmalige Entgelte.....	3
3.2 Optionale monatliche und einmalige Entgelte .....	3
3.3 Inkludierte Leistungen .....	3
3.4 Mindestumsatz .....	3
3.5 Restentgelte nach Auflösung des Vertragsverhältnisses .....	4
3.6 Indexsicherung .....	4
4. Kunden-Service-Hotline .....	4
<b>Abschnitt II – fonira Telefonie</b> .....	<b>4</b>
1. Verbindungsentgelte .....	4
1.1 Tarifierungsdauer .....	4
1.2 Taktung.....	4
1.3 Entgelt.....	4
2. Tarifwechsel .....	5
<b>Abschnitt III – fonira Internet</b> .....	<b>5</b>
1. Bereitstellung von Anschlussequipment .....	5
2. Installation von Anschlussequipment .....	5
3. Produktwechsel / Profilwechsel .....	5
4. Störungsmeldungen / Netzstörungen .....	5
<b>Abschnitt IV – Allgemeine Bearbeitungsentgelte</b> .....	<b>6</b>
1. Rechnungslegung .....	6
2. Buchungen.....	6
3. Mahnspesen .....	6
4. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen.....	7
5. Dienstleistung – Stundensätze.....	7

## Abschnitt I – Allgemein

Zuverlässiges Service, transparente Kostenstrukturen, faire Vertragslaufzeiten sowie eine klare Abrechnung unserer Leistungen, sind für fonira eine Selbstverständlichkeit und damit die Basis einer erfolgreichen Kundenbeziehung. In diesen „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ bieten wir eine Übersicht über alle wissenswerten und notwendigen Informationen zu unseren allgemeinen Entgelten. Fragen zu diesen Bestimmungen oder zu den Produkten von fonira, beantwortet unser Kundenservice unter [kontakt@fonira.at](mailto:kontakt@fonira.at) oder +43 1 353 00 gerne.

### 1. Geltungsbereich

Diese „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ bilden zusammen mit den „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes die für den Kunden geltenden „fonira Entgeltbestimmungen“ in der jeweils geltenden Fassung. Die entsprechenden Dokumente stehen unter <http://fonira.at> zur Einsicht bereit.

### 2. Mindestvertragsdauer und Optionsbindung

Sofern in den besonderen Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung für das gewählte Produkt nichts Abweichendes vereinbart wurde, besteht für die Produkte und Optionen der fonira Telekom GmbH keine Mindestvertragsdauer. Das Vertragsverhältnis kann daher unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

### 3. Entgelte

#### 3.1 Feste monatliche und einmalige Entgelte

Für unsere Leistungen verrechnen wir entsprechende Entgelte, welche den letztgültigen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes, der Option zu einem Produkt sowie dem Abschnitt III (Allgemeine Bearbeitungsentgelte) dieser Allgemeinen Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind. Die Verrechnung des ersten festen monatlichen Entgeltes erfolgt aliquot ab dem Tag der vertragsgemäßen Herstellung der beauftragten Leistung.

#### 3.2 Optionale monatliche und einmalige Entgelte

Für durch den Kunden optional beauftragte Leistungen, verrechnen wir Entgelte entsprechend den letztgültigen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes / der Option.

#### 3.3 Inkludierte Leistungen

Etwaige Leistungen, welche bereits im festen monatlichen Entgelt enthalten sind oder durch eine Option vom Kunden hinzugebucht wurden (z.B.: Freiminuten), können ausschließlich innerhalb der jeweiligen Rechnungsperiode genutzt werden. Eine Übertragung nicht beanspruchter inkludierter Leistungen in folgende Abrechnungsperioden, sowie eine vollständige oder anteilmäßige Rückerstattung des jeweiligen Entgeltes sind ausgeschlossen.

#### 3.4 Mindestumsatz

Wurde anstelle eines festen monatlichen Grundentgeltes mit dem Kunden ein Mindestumsatz vereinbart, so gelangt dieser in voller Höhe zur Verrechnung, sofern die in der jeweiligen Rechnungsperiode bezogenen Leistungen den vertraglich festgelegten Mindestumsatz unterschreiten.

### 3.5 Restentgelte nach Auflösung des Vertragsverhältnisses

Erfolgt die Auflösung des Vertragsverhältnisses entgegen der vertraglichen Bestimmungen vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragsdauer, so sind alle noch ausstehende Entgelte bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer bzw. Optionsbindedauer, vom Kunden zu entrichten. Maßgeblich für die Höhe der ausstehenden Entgelte ist der Zeitpunkt der Vertragsbeendigung. Grundlage für die Berechnung der Restentgelte ist das feste monatliche Entgelt in voller Höhe, entsprechend dem gewählten Produkt. Allfällige bei Vertragsabschluss individuell vereinbarte Rabatte verlieren bei der Berechnung der Restzahlung ihre Wirksamkeit.

fonira behält sich darüber hinaus die Rückverrechnung bereits gewährter Rabatte vor.

Der Kunde ist jedenfalls zur Zahlung der anfälligen Restentgelte verpflichtet, sofern die vorzeitige Auflösung des Vertragsverhältnisses auf Antrag des Kunden oder durch schuldhaftes Verhalten nach §7 AGB herbeigeführt wurde.

### 3.6 Indexsicherung

Laufende Entgelte für Produkte und Dienstleistungen unterliegen einer jährlichen Indexanpassung auf der Basis des Verbraucherpreisindex 2005. fonira ist berechtigt, zum 1. Jänner jeden Jahres diese Entgelte anzupassen. Wird der Verbraucherpreisindex 2005 nicht mehr geführt, so gilt der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar.

## 4. Kunden-Service-Hotline

Individuelle Auskünfte und Services der Kunden-Service-Hotline von fonira sind grundsätzlich entgeltpflichtig. Die Höhe dieses Entgeltes hängt von der Dauer der Verbindung ab. Anfragen betreffend Produktberatung, Sperren sowie Störungsmeldungen sind kostenlos.

## Abschnitt II – fonira Telefonie

### 1. Verbindungsentgelte

#### 1.1 Tarifierungsdauer

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit der erfolgreich hergestellten Verbindung und endet, sobald diese getrennt wurde.

#### 1.2 Taktung

Sofern nicht in den besonderen Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung für das gewählte Produkt abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Vergebühung der Gesprächsverbindung sekundengenau. Taktung 1/1

#### 1.3 Entgelt

Ausgehende Gespräche sowie Rufweiterleitungen an externe Rufnummern werden gemäß der jeweils gültigen fonira Tarifliste verrechnet. Freiminuten die bereits im festen monatlichen Entgelt enthalten sind oder durch eine Option hinzugebucht wurden, können nicht auf Verbindungen zu Mehrwertdiensten, Nachrichtendiensten oder Sonderrufnummern angerechnet werden. Die Berechnung von monatlichen Freiminuten erfolgt bei Vertragsabschluss aliquot ab dem Tag der vertragsgemäßen Herstellung der beauftragten Leistung.

## 2. Tarifwechsel

Der Tarifwechsel sowie die Ergänzung von Tarifoptionen ist ausschließlich zwischen bestimmten und nur in aktuell anmeldbare Tarife möglich. Sofern nicht ausdrücklich in den „Entgeltbestimmungen“ des jeweiligen Produktes angegeben, ist ein Tarifwechsel sowie die Ergänzung von Tarifoptionen stets kostenpflichtig. Die anfallenden Gebühren können den entsprechenden „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes entnommen werden.

# Abschnitt III – fonira Internet

## 1. Bereitstellung von Anschlussequipment

Sofern nicht ausdrücklich in den besonderen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes angegeben, erfolgt standardmäßig keine Bereitstellung von Anschlussequipment durch die fonira Telekom GmbH. Steht dem Kunden kein kompatibles Anschlussequipment (Modem, Splitter) zur Verfügung, kann Dieses käuflich erworben werden.

Wir dem Kunden im Rahmen des gewählten Produktes Anschlussequipment durch die fonira Telekom GmbH zur Verfügung gestellt, so verbleibt dieses im Eigentum von fonira und ist vom Kunden bei Vertragsbeendigung, innerhalb von 10 Werktagen, an die Postanschrift der fonira Telekom GmbH zu retournieren. Im Falle einer nicht ordnungsgemäßen Rückgabe, ist die fonira Telekom GmbH berechtigt, dem Kunden dafür einen Pauschalbetrag in Höhe des Hardwarepreises zu verrechnen. Bei nicht fristgerechter Rückgabe, ist die fonira Telekom GmbH berechtigt, dem Kunden dafür die im Abschnitt IV der „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ angegebenen Verwaltungsaufwendungen zu verrechnen.

## 2. Installation von Anschlussequipment

Das notwendige Anschlussequipment muss, soweit dies nicht in den besonderen Entgeltbestimmungen oder Leistungsbeschreibung des Produktes gesondert geregelt ist, vom Kunden bereitgestellt werden, welcher die Installation selbst durchführt. Sollte der Kunde dennoch die Installation durch einen Techniker wünschen, so gelangen die in diesen allgemeinen Entgeltbestimmungen ausgewiesenen Stundensätze zur Verrechnung.

## 3. Produktwechsel / Profilwechsel

Die Änderung des Profils (Bandbreite) sowie die Ergänzung von Produktoptionen ist, sofern nicht ausdrücklich in den besonderen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes angegeben, stets kostenpflichtig. Die anfallenden Gebühren können den entsprechenden „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes entnommen werden.

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Produktwechsel ohne Erweiterung bzw. Reduktion der Anzahl an Doppeladern	42,00	-
Produktwechsel mit Erweiterung bzw. Reduktion der Anzahl an Doppeladern	140,00	-
Notwendiger Tausch eines Leihmodems im Zuge eines Produktwechsels	100,00	-

## 4. Störungsmeldungen / Netzstörungen

Störungsmeldungen können vom Kunden kostenfrei bei der fonira Kunden-Service-Hotline eingebracht werden. Sollte sich im Rahmen der Entstörung herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der fonira oder A1 Telekom Austria gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Einsatzes gemäß den gültigen allgemeinen Entgeltbestimmungen der fonira Telekom GmbH zur Verrechnung gebracht. Netzstörungen sind Störungen, die vor dem

Netzanschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle [Modem]) liegen oder die Teilnehmerschnittstelle selbst betreffen, sofern diese durch fonira zur Verfügung gestellt und nicht vom Kunden beschädigt oder manipuliert wurde.

## Abschnitt IV – Allgemeine Bearbeitungsentgelte

### 1. Rechnungslegung

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Elektronische Rechnungslegung	kostenlos	-
Elektronische Rechnerkopie	20,00	-
Rechnerkopie in Papierform	30,00	-
Neuausstellung einer Rechnung (z.B.: bei Änderung des Adresskopfes)	40,00	-
Ausstellung einer Saldenbestätigung	40,00	-

### 2. Buchungen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Händische Zuweisung einer Bankbuchung bei falscher Zahlungsreferenz	10,00	-
Abgleich des Kundenkontos bei Zahlungsdifferenzen	40,00	-
Bearbeitung Bankrücklauf	20,00 + Bankspesen	-
Überweisung von außerhalb des SEPA Zahlungsverkehrsraums	20,00 + Bankspesen	-

### 3. Mahnspesen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Zahlungserinnerung / 1. Mahnung	40,00	-
2. Mahnung	40,00	-
Fälligestellung	40,00	-
Übergabe an einen Rechtsanwalt	100,00	-

#### 4. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Vertragsübertragung	40,00	-
Sperrung / Entsperrung des Anschlusses	30,00	-
Umgehende Entsperrung nach Zahlungsverzug (Übermittlung einer unwiderruflichen Durchführungsbestätigung erforderlich)	30,00	-
Verspätete oder keine Rücksendung eines Leihgerätes	120,00	-
Terminversäumnisse bei Herstellung und Entstörung	40,00	-

#### 5. Dienstleistung – Stundensätze

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Stundensatz
Telefonische Produktberatung bei Vertragsabschluss	-	kostenlos
Telefonische Störungsmeldung und Rückfragen zur Sperrung	-	kostenlos
Telefonische Beratung bei allgemeinen Anfragen - 1,00 Euro pro Minute	-	60,00 1,00 pro Minute
Telefonische Beratung bei technischen Anfragen - 2,00 Euro pro Minute	-	120,00 2,00 pro Minute
Beratungsleistung Datenschutz [min. 30 Minuten]	-	120,00
Technikerstunde (Installation, Konfiguration, Consulting, Schulung) [min. 30 Minuten]	-	120,00
Technikerstunde – Fernwartung [min. 30 Minuten]	-	120,00
Dringlichkeitspauschale für den Soforteinsatz	120,00	siehe Technikerstunde
Sonn- und Feiertagszuschlag	-	60,00

**Alle Preise in EURO inkl. Ust.**

Änderungen, Druck- und Satzfehler sowie Irrtümer vorbehalten

Die jeweils letztgültige Version dieser „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ finden Sie unter: <https://fonira.at>