Allgemeine Bedingungen für Roamingleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EU/EWR)
–
Regelung der angemessenen Nutzung

1. Geltungsbereich und Regelungsinhalt; Definitionen

1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Bedingungen für Roamingleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EU/EWR) (im Folgenden „Roamingbedingungen – EU") der RMTS Telekom und Service GmbH („RMTS") gelten für die von RMTS erbrachten Dienstleistungen im Bereich des unionsweiten Roaming.

1.2. Gemäß den Vorgaben der Verordnung (EU) Nr. 2022/612 in der geltenden Fassung („EU – Roamingverordnung") und der Durchführungsverordnung (EU) 2016/2286 der Kommission („Roaming-Durchführungsverordnung") verrechnet RMTS seinen Roamingkunden, vorbehaltlich der Regelung der angemessenen Nutzung gemäß Abschnitt 2. dieser Roamingbedingungen – EU oder einer Genehmigung der Regulierungsbehörde zur Erhebung eines Aufschlags, für regulierte Endkundenroamingdienste im Vergleich zum inländischen Endkundenpreis keine zusätzlichen Entgelte.

1.3. „Unionsweites Roaming" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist die Benutzung eines mobilen Gerätes durch einen Roamingkunden zur Tätigung oder Annahme von EWR-internen Anrufen, zum Senden und Empfangen von EWR-internen SMS-Nachrichten oder zur Nutzung paketvermittelter Datenkommunikationsdienste in einem anderen EWR-Staat als Österreich.

1.4. „Roamingkunde" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist ein Kunde von RMTS, dessen Vertrag mit RMTS unionsweites Roaming beinhaltet.

1.5. „Besuchtes Netz" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist ein terrestrisches öffentliches Mobilfunknetz in einem anderen EWR-Staat als Österreich, das einem Roamingkunden aufgrund einer Vereinbarung mit RMTS bzw. mit dem Hostnetzbetreiber von RMTS gestattet, Anrufe zu tätigen oder anzunehmen, SMS-Nachrichten zu senden oder zu empfangen oder paketvermittelte Datenkommunikationsdienste zu nutzen.

1.6. „Regulierter Roaminganruf" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist ein mobiler Sprachtelefonanruf, der von einem Roamingkunden aus einem besuchten Netz heraus getätigt und in ein öffentliches Kommunikationsnetz innerhalb des EWR zugestellt wird oder der von einem Roamingkunden in einem besuchten Netz angenommen und aus einem öffentlichen Kommunikationsnetz innerhalb des EWR zugestellt wird.

1.7. „Regulierte SMS-Roamingnachricht" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist eine SMS-Nachricht, die von einem Roamingkunden aus einem besuchten Netz heraus gesendet und in einem öffentlichen Kommunikationsnetz innerhalb des EWR zugestellt wird oder die von einem Roamingkunden aus einem öffentlichen Kommunikationsnetz innerhalb des EWR gesendet und in einem besuchten Netz zugestellt wird.

1.8. „Regulierter Datenroamingdienst" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist ein Roamingdienst, der einem Roamingkunden mit seinem mobilen Gerät die Nutzung paketvermittelter Datenkommunikation ermöglicht, während er mit einem besuchten Netz verbunden ist. Ein regulierter Datenroamingdienst umfasst keine abgehenden oder ankommenden regulierten Roaminganrufe oder SMS-Nachrichten, jedoch das Senden und Empfangen von MMS-Nachrichten.

1.9. „Regulierte Endkundenroamingdienste" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU sind regulierte Roaminganrufe, regulierte SMS-Roamingnachrichten und regulierte Datenroamingdienste.

1.10. „Mobilfunk-Endkundendienste" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU umfassen mobile Sprach-, SMS- und Datenkommunikationsdienste.

2. Regelung der angemessenen Nutzung („Fair Use Policy" oder „FUP")

2.1. Nach den Vorgaben der EU-Roamingverordnung und der Roaming-Durchführungsverordnung wendet RMTS für die Inanspruchnahme regulierter Roamingdienste die folgende FUP an, um eine zweckwidrige oder missbräuchliche Nutzung regulierter Roamingdienste durch Roamingkunden zu vermeiden. RMTS ist berechtigt, die unter Abschnitt 2.6 definierten Aufschläge für die Nutzung von regulierten Endkundenroamingdiensten zu verrechnen, die über die Beschränkungen im Rahmen der FUP hinausgehen.

2.2. Feststellung des gewöhnlichen Aufenthalts oder stabiler Bindungen des Roamingkunden

2.2.1. Gemäß den Vorgaben der Roaming-Durchführungsverordnung und vorbehaltlich sonstiger Regelungen dieser FUP stellt RMTS seinen Roamingkunden, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich oder stabile Bindungen an Österreich haben, die eine häufige und erhebliche Anwesenheit in Österreich mit sich bringen, auf deren vorübergehenden Reisen innerhalb des EWR regulierte Endkundenroamingdienste zu Inlandspreisen bereit.

2.2.2. Unter „stabilen Bindungen" an Österreich ist eine Anwesenheit in Österreich zu verstehen, die sich ergibt aus einem dauerhaften Vollzeitbeschäftigungsverhältnis einschließlich dem von Grenzgängern, aus dauerhaften vertraglichen Beziehungen, die eine ähnliche persönliche Anwesenheit eines Selbständigen mit sich bringen, aus der Teilnahme an wiederkehrenden Vollzeitstudienkursen oder aus anderen Situationen wie der von entsandten Arbeitnehmern oder von Rentnern, soweit diese eine ähnliche Anwesenheit im Hoheitsgebiet mit sich bringen.

2.2.3. Bei Abschluss seines Mobilfunkvertrags mit RMTS oder zu einem späteren Zeitpunkt während der Vertragslaufzeit hat der Kunde die Möglichkeit, online unter www.raiffeisen-mobil.at zu erklären, dass er seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich oder stabile Bindungen zu Österreich hat. RMTS ist berechtigt, von Kunden bei Vertragsabschluss oder danach während der Laufzeit eines Mobilfunkvertrags, z. B. durch Zusendung einer SMS die Erbringung eines Nachweises seines gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindungen zu verlangen. Nach Vertragsabschluss wird RMTS einen solchen Nachweis nur verlangen, wenn RMTS über Hinweise einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste durch den Kunden verfügt.

2.2.4. Der Kunde kann diesen Nachweis durch Übermittlung beispielsweise folgender Unterlagen an RMTS (per Email unter info@raiffeisen-mobil.at) erbringen:

- Vorlage eines gültigen behördlichen Dokuments, aus dem hervorgeht, dass der Kunde seinen Wohnsitz in Österreich hat;
- Vorlage eines Dokuments mit Angabe der Postanschrift oder Rechnungsanschrift des Kunden für andere in Österreich für den Kunden erbrachten Dienste (z. B. Rechnung eines Versorgungsunternehmens);
- Bestätigung oder ein anderer Nachweis des Arbeitgebers oder der Ausbildungseinrichtung in Österreich;
- gültige Meldung bei der zuständigen österreichischen Meldebehörde;
- Eintragung in österreichische Wählerverzeichnisse oder der Nachweis der Zahlung von lokalen Steuern;
- Nachweis eines dauerhaften Vollzeitbeschäftigungsverhältnisses in Österreich einschließlich dem von Grenzgängern oder von dauerhaften vertraglichen Beziehungen, die eine ähnliche persönliche Anwesenheit eines Selbständigen in Österreich mit sich bringen;

- Nachweis der Teilnahme an wiederkehrenden Vollzeitstudienkursen in Österreich;
- sonstige angemessene und ausreichende Nachweise, wie beispielsweise ein gültiger Mietvertrag in Österreich; bei Geschäftskunden auch Unterlagen über die rechtmäßige Eintragung des Unternehmens in Österreich.

2.2.5. Falls ein Kunde keine Erklärung über das Vorliegen eines gewöhnlichen Aufenthalts in Österreich oder stabiler Bindungen an Österreich abgibt, oder trotz Verlangens von RMTS keinen Nachweis über das Vorliegen des gewöhnlichen Aufenthalts in Österreich oder stabiler Bindungen zu Österreich erbringt, ist RMTS berechtigt, von diesem Kunden Aufschläge für die Erbringung regulierter Endkundenroamingdienste gemäß Abschnitt 2.6 zu verrechnen. Die Verrechnung der Aufschläge ist einzustellen, sobald der Kunde die Erklärung gemäß Punkt 2.2.3 abgibt bzw. einen Nachweis gemäß Punkt 2.2.4 erbringt.

2.3. Kontrollmechanismen zur Bestimmung des Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung

2.3.1. Gemäß den Vorgaben der Roaming-Durchführungsverordnung kann RMTS zur Verhinderung einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste faire, angemessene und verhältnismäßige Kontrollmechanismen anwenden, die auf objektiven Indikatoren zur Bestimmung des Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung über vorübergehende Reisen im EWR hinaus beruhen.

2.3.2. Als objektive Indikatoren für das Vorliegen eines Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste gemäß dieser FUP gelten (i) das Nichtvorliegen einer überwiegenden Inlandsnutzung und eines überwiegenden Inlandsaufenthalts, (ii) lange Inaktivität einer SIM-Karte (von dem Begriff „SIM-Karte" ist in den Roamingbedingungen – EU auch die eSIM umfasst) in Verbindung mit einer hauptsächlichen oder ausschließlichen Nutzung zum Roaming und (iii) Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch denselben Kunden zum Roaming.

2.3.2.1. Nichtvorliegen einer überwiegenden Inlandsnutzung und eines überwiegenden Inlandsaufenthalts

Unter „überwiegender Inlandsnutzung" ist eine Nutzung von mehr als 50 % eines Mobilfunk-Endkundendienstes in Österreich während eines Beobachtungszeitraums von vier Monaten zu verstehen. Unter „überwiegendem Inlandsaufenthalt" ist der Aufenthalt zu mehr als 50 % in Österreich während eines Beobachtungszeitraums von vier Monaten zu verstehen. Die Nutzung eines Mobilfunk-Endkundendienstes bzw. der Aufenthalt außerhalb des EWR gilt dabei als Inlandsnutzung bzw. Inlandsaufenthalt. Jeder Tag, an dem der Kunde zu einem bestimmten Zeitpunkt in das Netz des Hostnetzbetreibers der RMTS eingebucht ist, gilt als ein Tag des Inlandsaufenthalts. RMTS kann das Vorliegen

einer überwiegenden Inlandsnutzung für jeden einzelnen regulierten Endkundenroamingdienst individuell prüfen.

Das Vorliegen von entweder einer überwiegenden Inlandsnutzung oder eines überwiegenden Inlandsaufenthalts des Kunden während des Beobachtungszeitraums von vier Monaten gilt als Nachweis dafür, dass während dieses Beobachtungszeitraums keine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste durch diesen Kunden vorliegt. Umgekehrt gilt das Nichtvorliegen einer überwiegenden Inlandsnutzung und eines überwiegenden Inlandsaufenthalts des Kunden während des Beobachtungszeitraums von vier Monaten als objektiver Indikator für das Vorliegen eines Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste gemäß dieser FUP, der RMTS unter Einhaltung des Verfahrens gemäß Punkt 2.3.3 zur Verrechnung eines Aufschlags gemäß Punkt 2.6 für die davon betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste berechtigt.

2.3.2.2. Lange Inaktivität einer bestimmten SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlichen oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming

„Inaktivität" einer SIM-Karte im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU bedeutet, dass diese SIM-Karte über einen durchgehenden Zeitraum von zwei Monaten, oder innerhalb eines Beobachtungszeitraums von vier Monaten über mehrere durchgehende Perioden von jeweils zumindest zwei Wochen nicht oder nur in sehr beschränktem Ausmaß für Mobilfunk-Endkundendienste in Kombination mit einer hauptsächlichen oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming genutzt wird.

Das Vorliegen einer solchen Inaktivität des Kunden während eines Beobachtungszeitraums von vier Monaten gilt als objektiver Indikator für das Vorliegen eines Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste gemäß dieser FUP, der RMTS unter Einhaltung des Verfahrens gemäß Punkt 2.3.3 zur Verrechnung eines Aufschlags gemäß Punkt 2.6 für die davon betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste berechtigt.

2.3.2.3. Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch denselben Kunden zum Roaming

Dieser objektive Indikator ist erfüllt, wenn ein Kunde auf der Basis eines oder mehrerer Mobilfunkverträge mit RMTS zumindest drei SIM-Karten aufeinanderfolgend zum Roaming nutzt. Für diesen Indikator besteht kein bestimmter Beobachtungszeitraum.

Das Vorliegen dieses objektiven Indikators für das Vorliegen eines Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste gemäß dieser FUP berechtigt RMTS unter Einhaltung des Verfahrens gemäß Punkt 2.3.3 zur Verrechnung eines Aufschlags gemäß Punkt 2.6 für die davon betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste.

2.3.3. Warnhinweis betreffend das Risiko einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste

2.3.3.1. Ergeben sich aus den in Punkt 2.3 genannten objektiven Indikatoren objektive und fundierte Hinweise, die auf das Risiko hinweisen, dass ein Roamingkunde einen oder mehrere regulierte Endkundenroamingdienste im EWR missbräuchlich oder zweckwidrig nutzt, weist RMTS den Kunden auf das festgestellte Verhaltensmuster, das ein solches Risiko erkennen lässt, mittels einer SMS („Warnhinweis"), hin, bevor RMTS einen Aufschlag gemäß Punkt 2.6 erheben darf.

2.3.3.2. In dem Warnhinweis teilt RMTS dem Kunden mit, dass bei Ausbleiben einer Änderung des Nutzungsverhaltens innerhalb eines Zeitraums von zwei Wochen ab dem Warnhinweis, mit welcher eine tatsächliche Inlandsnutzung oder ein tatsächlicher Inlandsaufenthalt nachgewiesen wird, oder mit welcher ein Wegfall der unter den Punkten 2.3.2.2 oder 2.3.2.3 genannten objektiven Indikatoren nachgewiesen wird, bei einer künftigen Nutzung der betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste mit der betreffenden SIM-Karte ab dem Zeitpunkt des Warnhinweises ein Aufschlag gemäß Punkt 2.6 verrechnet werden kann. Der Kunde ist auf die Höhe dieses Aufschlags und den Zeitpunkt, ab dem der Aufschlag eingehoben werden kann, hinzuweisen.

2.3.3.3. Innerhalb eines Zeitraums von zwei Wochen nach Übermittlung des Warnhinweises kann der Kunde den Nachweis erbringen, dass er sein Nutzungsverhalten insofern geändert hat, als ein Risiko einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung der betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste nicht mehr besteht. In diesem Fall ist RMTS nicht berechtigt, einen Aufschlag gemäß Punkt 2.6 zu verrechnen.

2.3.4. Verrechnet RMTS gemäß den vorangehenden Bestimmungen einen Aufschlag, so hat sie dessen Erhebung zu beenden, sobald das Nutzungsverhalten des Kunden aufgrund der in Punkt 2.3 genannten objektiven Indikatoren kein Risiko einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkunden Roamingdienste mehr erkennen lässt.

2.3.5. Der Kunde kann die Feststellung des Vorliegens des Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung regulierter Endkunden Roamingdienste außerdem im Rahmen des Beschwerdeverfahrens gemäß Punkt 2.7 beeinspruchen.

2.4. Organisierter Weiterverkauf von SIM-Karten

2.4.1. Stellt RMTS anhand objektiver und fundierter Nachweise fest, dass SIM-Karten Gegenstand eines organisierten Weiterverkaufs an Personen war, die weder tatsächlich ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich noch stabile Bindungen haben, die eine häufige und erhebliche Anwesenheit in Österreich mit sich bringen, und dass dieser Weiterverkauf dazu diente, die Nutzung regulierter Endkundenroamingdienste zu anderen Zwecken als auf vorübergehenden Reisen zu ermöglichen, so kann RMTS verhältnismäßige Sofortmaßnahmen ergreifen. Zu diesen Sofortmaßnahmen zählen die Verrechnung von Aufschlägen für die betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste gemäß Punkt 2.6, die Sperre der betroffenen regulierten Endkundenroamingdienste und die fristlose Kündigung der betroffenen Mobilfunkverträge aus wichtigem Grund.

2.4.2. RMTS wird in einem solchen Fall die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR) über die vorliegenden Nachweise des organisierten Weiterverkaufs und die getroffenen Maßnahmen spätestens gleichzeitig mit der Umsetzung dieser Maßnahmen in Kenntnis setzen. Der Kunde kann Einwendungen gegen die Maßnahmen gemäß dem Beschwerdeverfahren unter Punkt 2.7 erheben.

2.5. Volumensbegrenzung für regulierte Datenroamingdienste

2.5.1. „Offenes Datenpaket" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist ein Tarif für die Bereitstellung eines oder mehrerer Mobilfunk-Endkundendienste, der ein unbegrenztes Volumen von Mobilfunk-Endkundendatendiensten gegen Zahlung eines regelmäßig wiederkehrenden festen Entgelts enthält oder bei dem der Inlandspreis pro Einheit der Mobilfunk-Endkundendatendienste, der sich aus der Division des gesamten inländischen Endkundenpreises (ohne USt) für Mobilfunkdienste durch das gesamte Volumen der im Inland verfügbaren Mobilfunk-Endkundendatendienste bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt, niedriger ist als das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 11 der EU-Roamingverordnung.

2.5.2. „Inländischer Endkundenpreis" im Sinne dieser Roamingbedingungen – EU ist das inländische Endkundenentgelt pro Einheit, das RMTS für Anrufe und versendete SMS-Nachrichten (die in öffentlichen Kommunikationsnetzen in Österreich abgehen und ankommen) und für die von einem Kunden genutzten Daten berechnet. Falls es kein spezifisches inländisches Endkundenentgelt pro Einheit gibt, kommt für den inländischen Endkundenpreis derselbe Mechanismus zur Berechnung des Entgelts zur Anwendung, wie wenn der Kunde den Inlandstarif für Anrufe und versendete SMS-Nachrichten sowie genutzte Daten in Österreich nutzen würde.

2.5.3. Unbeschadet der Möglichkeit der Anwendung einer inländischen Volumensbegrenzung kann RMTS bei einem offenen Datenpaket eine Beschränkung des zur Nutzung zur Verfügung stehenden Volumens von regulierten Datenroamingdiensten vorsehen („Datenroaming-Limit"). Jene Tarife, bei denen das Datenroaming-Limit zur Anwendung gelangt und das jeweils konkretes Ausmaß des Datenroaming-Limits pro Tarif sind in den Entgeltbestimmungen geregelt.

2.5.4. Das Datenroaming-Limit muss zumindest dem doppelten Datenvolumen entsprechen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises (ohne USt) des offenen Datenpakets durch das regulierte (jeweils in Geltung stehende) maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 11 der EU-Roamingverordnung bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt.

2.5.5. Beim gebündelten Verkauf von Mobilfunk-Endkundendiensten und anderen Diensten oder Endgeräten kann RMTS den inländischen Endkundengesamtpreis eines Datenpakets unter Zugrundelegung des Preises (ohne USt) bestimmen, der beim separaten Verkauf des auf Mobilfunk-Endkundendienste entfallenden Paketteils verlangt würde, oder, falls zutreffend, des Verkaufspreises solcher Dienste mit den gleichen Merkmalen als Einzelprodukt.

2.5.6. Übersteigt die Nutzung eines regulierten Datenroamingdienstes des Roamingkunden das Datenroaming-Limit, so ist RMTS berechtigt, einen Aufschlag gemäß Punkt 2.6 zu verrechnen.

2.6. <u>Verrechnung von Aufschlägen</u>

2.6.1. Wie in den Punkten 2.2 bis 2.5 dieser FUP ausgeführt, ist RMTS berechtigt, unter den dort definierten Umständen Aufschläge auf die Bereitstellung von regulierten Endkundenroamingdiensten („Aufschläge") zu verrechnen.

2.6.2. Ein Aufschlag kann für jeden einzelnen Mobilfunk-Endkundendienst (Anrufe, SMS, Datendienste) und für jeden einzelnen Tarif verrechnet werden, auf den die Voraussetzungen gemäß den Punkten 2.2 bis 2.5 zutreffen.

2.6.3. Der Aufschlag muss folgende Anforderungen (ohne USt) erfüllen:

- Der Aufschlag, der für abgehende regulierte Roaminganrufe, versendete regulierte SMS-Roamingnachrichten oder regulierte Datenroamingdienste erhoben wird, darf die zulässigen Höchstbeträge für Großkundenentgelte gemäß Art. 9 Abs. 2, Art. 10 Abs. 1 bzw. Art. 11 Abs. 1 der EU-Roamingverordnung nicht überschreiten;
- Der Aufschlag, der für eingehende regulierte Roaminganrufe erhoben wird, darf das gemäß Art. 75 Abs. 1 der Richtlinie (EU) 2018/1972 für das entsprechende Jahr festgelegte unionsweite einheitliche maximale Mobilfunkzustellungsentgelt nicht überschreiten.

2.6.4. RMTS darf keinen Aufschlag auf eingehende regulierte SMS-Roamingnachrichten oder auf eingehende Voice-Mail-Roamingnachrichten erheben. Andere Entgelte, beispielsweise Entgelte für das Abhören derartiger Nachrichten, bleiben davon unberührt.

2.6.5. RMTS rechnet die Aufschläge für abgehende und eingehende Roaminganrufe sekundengenau ab. RMTS darf bei abgehenden Anrufen eine anfängliche Mindestabrechnungsdauer von höchstens 30 Sekunden zu Grunde legen. RMTS rechnet die Aufschläge für die Bereitstellung regulierter Datenroamingdienste kilobyte-genau ab, mit Ausnahme von MMS-Nachrichten, die pro Einheit abgerechnet werden können. In einem solchen Fall darf das Endkundenentgelt, das RMTS dem Kunden für das Senden oder Empfangen einer MMS-Roamingnachricht berechnet, das Endkunden-Roaminghöchstentgelt für regulierte Datenroamingdienste gemäß Punkt 2.6.3 nicht überschreiten.

2.6.6. Aufschläge im Zusammenhang mit den Punkten 2.2 bis 2.4 können sich auf alle regulierten Endkunden Roamingdienste (Anrufe, SMS und Datendienste) beziehen. Aufschläge im Zusammenhang mit Punkt 2.5 können sich nur auf regulierte Datenroamingdienste beziehen.

2.6.7. Bei Verrechnung eines Aufschlags wegen Überschreitung des Datenroaming-Limits gemäß Punkt 2.5 gilt ergänzend Folgendes:

Ist das gemäß Punkt 2.5.4 berechnete Datenroaming-Limit größer als das Datenvolumen des jeweiligen Tarifpakets („nationales Datenlimit"), so kann der Roamingkunde regulierte Datenroamingdienste zu den inländischen Endkundenpreisen so lange beziehen, bis sein Datenverbrauch das nationale Datenlimit erreicht hat. Bei der Nutzung von regulierten Datenroamingdiensten darüber hinaus kann der Kunde regulierte Datenroamingdienste gemäß nationalen Preiskonditionen beziehen, bis das Datenroaming-Limit erreicht ist. Für die Nutzung von regulierten Datenroamingdiensten darüber hinaus kann RMTS einen Aufschlag gemäß Punkt 2.6 zusätzlich zum inländischen Endkundenpreis verrechnen.

Ist das Datenroaming-Limit geringer als das nationale Datenlimit, kann der Kunde regulierte Datenroamingdienste zum inländischen Endkundenpreis so lange beziehen, bis das Datenroaming-Limit erreicht ist. Bei der Nutzung von regulierten Datenroamingdiensten darüber hinaus kann RMTS einen Aufschlag gemäß Punkt 2.6 zusätzlich zum inländischen Endkundenpreis verrechnen.

2.7. Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden betreffend die Anwendung der FUP

2.7.1. Kunden haben die Möglichkeit, sich bei Streit- oder Beschwerdefällen über die Anwendung dieser FUP durch RMTS, unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte und eines möglichen Streitschlichtungsverfahrens nach § 205 TKG per E-Mail (info@raiffeisen-mobil.at) an RMTS zu wenden, und zwar vor allem bei einer behaupteten nicht gerechtfertigten Anwendung der FUP auf den betroffenen Kunden. RMTS wird entsprechende Beschwerden von Kunden möglichst zügig bearbeiten und den Kunden spätestens vier Wochen nach Eingang der Beschwerde per Email mitteilen, ob die geltend gemachten Beschwerdegründe aus Sicht von RMTS gerechtfertigt sind, oder nicht. Ist die Beschwerde aus Sicht von RMTS gerechtfertigt, wird RMTS bereits getroffene Maßnahmen im Rahmen dieser FUP umgehend beenden und dem Kunden bereits verrechnete Aufschläge (beispielsweise als Gutschrift für den zukünftigen Bezug von Mobilfunk-Endkundendiensten) refundieren.