Roam like at Home ab 15.06.2017 - Vertragliche Vereinbarung

Im Rahmen der EU-weiten „Roam like at Home“ (RLAH) Regulierung gemäß den Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft getreten sind, können die in Ihrem Tarif enthaltenen Minuten und SMS (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) ohne Aufpreis auch in den Ländern* der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden.

* Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Island, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern.

Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden Entgelte verrechnet. Ausgenommen sind Tarife, die Roaming nicht inkludiert haben.

Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die folgenden Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) beschränkt.

1. Nachweis der vorwiegenden Nutzung in Österreich

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Österreich oder der Nachweis einer „stabilen Bindung“ zu Österreich.

„Stabile Bindung“ an einen Mitgliedstaat bedeutet eine Anwesenheit in dessen Hoheitsgebiet, die sich aus einem dauerhaften Vollzeitbeschäftigungsverhältnis einschließlich dem von Grenzgängern, aus dauerhaften vertraglichen Beziehungen, die eine ähnliche persönliche Anwesenheit eines Selbstständigen 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.

Lidl Connect, eine Marke der Lidl GmbH, betrieben von Hutchison Drei Austria GmbH (kurz: Drei), ist berechtigt, bei Vertragsabschluss Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen.

Zum Beispiel:
- einen Meldezettel,
- den Nachweis einer nicht nur vorrübergehenden Beschäftigung in Österreich,
- für Unternehmer den Nachweis über vertragliche Beziehungen mit österreichischen Unternehmen, die einen regelmäßigen Aufenthalt in Österreich erfordern,
- einen Studien- bzw. Ausbildungsnachweis in Österreich, oder

- Dokumente im Zusammenhang mit Arbeitnehmerentsendung bzw. Pensionsbezug in Österreich.

Lidl Connect ist auch während des aufrechten Vertragsverhältnisses berechtigt, die oben erwähnten Nachweise zu verlangen, wenn sich aus den zu Abrechnungszwecken erfassten Daten, nach Ablauf des Beobachtungszeitraums und dem Versenden eines Warnhinweises Anzeichen für eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung der Dienste ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben.

2. Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

1. Ihre SIM-Karte ist innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50 %) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und
2. Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50 %) im ausländischen Netz genutzt.

Wenn Sie Ihre SIM-Karte an einem Tag sowohl im österreichischen Netz als auch in einem anderen Netz in der EU eingebucht bzw. genutzt haben, dann zählt dieser Tag als nationale Nutzung. Eine Nutzung von Mobilfunkdiensten bzw. das Einbuchen in Netze in Drittstaaten (= Länder außerhalb der EU und Island, Norwegen und Liechtenstein) gilt für diese Beobachtung als inländische Nutzung bzw. inländischer Aufenthalt.

Wir senden Ihnen nach einem Zeitraum von 4 Monaten (rollierendes Zeitfenster; = Beobachtungszeitraum) bei missbräuchlicher/zweckwidriger Nutzung von Mobilfunkdiensten einen Warnhinweis in geeigneter Form (jedenfalls immer auch per SMS) zu.

Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von 4 Monaten ein missbräuchliches/zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, haben Sie die Möglichkeit, Ihr Verhalten innerhalb von zwei Wochen zu ändern, indem Sie innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das inländische Netz nachweisen.

Sollten Sie Ihr Verhalten nicht anpassen, ist Lidl Connect berechtigt, rückwirkend ab dem Zugang der Information über das missbräuchliche/zweckwidrige Verhalten die im folgenden definierten Aufschläge zu verrechnen. Die Verrechnung eines Aufschlages wird eingestellt, sobald die missbräuchliche Nutzung eingestellt wird.

Die Höhe der zusätzlichen Entgelte ist fix geregelt und beträgt (inkl. USt.) 0,001816 €/MB und 0,0264 €/Min für aktive Gespräche bzw. 0,0024 €/Min für passive Gespräche sowie 0,0048 €/SMS.

Der EU-Gleitpfad sieht für Daten, SMS und Sprache folgende Tarife in den jeweiligen Zeiten vor:

	01.07.2022-31.12.2022	01.01.2023-31.12.2023	01.01.2024-31.12.2024	01.01.2025-31.12.2025	01.01.2026-31.12.2026	ab 2027
Daten pro GB	2,0 EUR	1,8 EUR	1,55 EUR	1,3 EUR	1,1 EUR	1,0 EUR

SMS	0,004 EUR	0,003 EUR
Sprache pro Minute	0,022 EUR	0,019 EUR

3. Volumenbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei

Daten-Roaming in der EU bis 2027

Ein Teil aller roamingfähigen Tarife kann das gesamte Datenvolumen ohne Zusatzkosten in jedem EU-Land nutzen. Einige Tarife, nämlich jene mit sehr hohem Datenvolumen und geringen Paket-Kosten für jeweiligen Tarif, fallen in die Regelung zum EU-Datenlimit. Ob Ihr Tarif eines hat und wenn ja, wie hoch dieses ist, sehen Sie in Ihrem Kontomanager.

Die Höhe des Datenroaminglimits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des monatlichen Paketentgelts für mobile Kommunikationsdienste (Minuten, SMS, und Datenvolumen ohne Mehrwertsteuer) durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 9 Absatz 2, Artikel 10 Absatz 1 beziehungsweise Artikel 11 Absatz 1 Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr 531/20122022/612 bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Erst nach Erreichen dieses Datenroaminglimits werdenAufschläge verrechnet. Die festgelegten Aufschläge sind reguliert und sind unter Punkt 2 letzter Absatz definiert.

Formel zur Errechnung, ob ein Tarif ein EU-Datenlimit hat:
Monatlicher Paketkostenanteil für mobile Kommunikationsdienste (exkl. USt):
österreichweites Datenvolumen = **größer als aktuell geltender Wert gemäß EU-Gleitpfad** (siehe Tabelle unter 2., z.B. für 2023 1,8€).
Das bedeutet, dieser Tarif hat **kein EU-Datenlimit** und das gesamte österreichweite Datenvolumen kann in allen Ländern der EU sowie in Norwegen, Liechtenstein und Island verwendet werden.

oder

Monatlicher Paketkostenanteil für mobile Kommunikationsdienste (exkl. USt):
österreichweites Datenvolumen = **kleiner als aktuell geltender Wert gemäß EU-Gleitpfad** (siehe Tabelle unter 2., z.B. für 2023 1,8€).
Das bedeutet, dieser Tarif hat **ein EU-Datenlimit**. Jetzt geht es weiter mit der Formel zur Ermittlung der Höhe des EU-Datenlimits.

Formel zur Berechnung der Höhe des EU-Datenlimits:
Monatlicher Paketkostenanteil für mobile Kommunikationsdienste (exkl. USt):
aktuell geltender Wert gemäß EU-Gleitpfad (siehe Tabelle unter 2., z.B. für 2023 1,8€) x 2 = Anzahl GB für EU-Datenlimit.

Info-SMS zum EU-Datenlimit
Ob Ihr Tarif ein EU-Datenlimit hat und wie hoch dieses ist, erfahren Sie jederzeit in Ihrem Kontomanager. Wir informieren Sie per SMS, sobald Sie 80 % und auch 100 % Ihres EU-Datenlimits erreicht haben.

Info-SMS zur Kostengrenze für Datenroaming

Wie schon bisher gibt es für Datenroaming – egal in welchem Land – eine Kostengrenze von 60 € sowie 120 €. Bei Erreichen von 80 % des jeweiligen Limits erhalten Sie automatisch eine SMS von uns.

Beschwerdeverfahren
Sowohl Sie als auch Lidl Connect können Streit- und Beschwerdefälle in Bezug auf die Regelungen zur angemessenen Nutzung bei der Regulierungsbehörde eingerichteten Schlichtungsstelle zur Streitbeilegung vorlegen (§ 205 TKG 2021, § 4 AStG), vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und Lidl Connect erzielt werden konnte. Gemäß Punkt 24.1 der Service AGB ist ein Einspruch schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung zu erheben, wobei Hutchison Drei Austria GmbH binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermittelt. Nach Ablauf der Einspruchsfrist ist Lidl Connect nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Kunden haben ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie auf www.rtr.at/schlichtungsstelle.

4. Notrufe im Fall von Roaming

Die einheitliche europäische Notrufnummer 112 ist österreichweit und in der EU kostenlos erreichbar.

5. Erreichbarkeit von und Kosten für Mehrwertdienste im Roamingfall

Die Nutzung von Mobilfunkdiensten zu Inlandspreisen in der EU sowie Norwegen, Liechtenstein und Island („RLAH“ genannt) ist auf die Herstellung, Heranführung und Zustellung regulierter mobiler Roaminganrufe, SMS-Roamingnachrichten und Datenroamingdienste beschränkt. Die Abrechnung des Inhalts des Mehrwertdienstes ist davon nicht umfasst. Diese Inhalte werden, wie in Österreich, zusätzlich zu den im Tarif enthaltenen Minuten, SMS oder GB abgerechnet und in Rechnung gestellt. Anrufe und SMS zu Mehrwertdiensten sind außerdem nicht von inkludierten Einheiten umfasst und müssen immer gesondert bezahlt werden.

Die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten im Roaming-Fall, also im Ausland unabhängig davon, ob der Kunde sich innerhalb der EU oder außerhalb der EU befindet, kann hohe zusätzliche Kosten verursachen.
In Österreich laufen Mehrwertdienste unter folgenden Arten von Rufnummern: Universal International Shared Cost Numbers – UISCN, Universal International Freephone Numbers – UIFN, Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze, und Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste. Die Nutzung durch den Kunden erfolgt z. B. durch Anruf oder SMS. Inhaltlich finden sich Mehrwertdienste insbesondere bei

- Auskunftsdiensten (z. B. Telefonauskunft),
- Kundenservice-Hotlines (z. B. von Kreditkartenunternehmen, Banken oder Versicherungen),
- Spendenhotlines, über die der Nutzer durch einen Anruf einen bestimmten Betrag spendet,
- Unterhaltungsdiensten, wie z. B. Gewinnspielen, Publikums-Voting, Erotik-Hotlines oder Horoskopen.

Ob und in welchem Ausmaß Mehrwertdienste im Roamingfall verfügbar sind, hängt vom jeweiligen Roaming-Partner und Transitnetzbetreiber ab. Derzeit werden die meisten Mehrwertdienste von unseren Roaming-Partnern und Transitnetzbetreibern blockiert und sind daher im Roamingfall nicht erreichbar.
Falls einzelne Mehrwertdienste erreichbar sind, werden im Fall von Roaming diese Mehrwertdienste gegen zusätzliche Entgelte in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für alle erreichbaren Anrufe oder SMS zu Mehrwertdiensten im Fall von Roaming.

6. Im Roamingfall zur Verfügung stehende Mobilfunkgenerationen und Technologien

Mit weit über 400 Roaming-Partnern sind wir immer und überall an Ihrer Seite und sorgen dafür, dass Sie auch auf Reisen telefonieren und surfen können. Um Roaming einfach und übersichtlich zu halten, haben wir weltweit 6 Roaming-Zonen. Für jede Zone gelten einheitliche Kosten – für jeweils alle Partnernetze in den einzelnen Ländern. In über 60 Ländern haben Sie sogar eine Netzversorgung mit 4G/LTE oder 5G/NR zum schnelleren Surfen.
Die Verfügbarkeit von Mobilfunkgenerationen bzw. Technologien (2G/GSM, 3G/UMTS, 4G/LTE, 5G/NR etc.) der Partnernetze hängt von vielen Faktoren ab. Alle unsere präferierten Roaming-Partner in der EU/EWR unterstützen zumindest 4G/LTE. Ausnahmen hiervon sind Roaming-Partner in folgenden Ländern: Frankreich Guadeloupe: Orange Caraïbe, Irland: Meteor, Liechtenstein: Salt, Niederlande: T-Mobile, Frankreich Reunion: Orange Réunion. Die Verfügbarkeit von Mobilfunkgenerationen an bestimmten Standorten ist weiters von vielen Faktoren, wie z. B. der Netzabdeckung, abhängig. Die Liste der Roaming-Partner, welche in der EU/EWR auch 5G/NR unterstützen, wird laufend größer.

7. Qualität der Roaming-Dienste und Qualitätsparameter

Die Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunkgeneration wie 4G/LTE oder 5G/NR an einem spezifischen Standort ist vor allem von der jeweiligen geografischen Netzabdeckung des Roaming-Partners abhängig. Drei hat hierauf keinerlei Einfluss. Die Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunkgeneration (Netzabdeckung) beeinflusst die Qualität der Roaming-Dienste. Des Weiteren ist neben der Netzabdeckung auch die Funkfrequenz, mit der die Zelle versorgt wird, die Zellgröße, die Distanz des Geräts zur Sendeanlage, die technologische Ausrüstung und Qualität des jeweiligen Geräte-Typs, aber auch wo sich das Gerät gerade befindet – ob in der Hand am Ohr oder versteckt in einer Tasche – für die Qualität der Datenübertragung maßgeblich. Wesentlichen Einfluss auf die Qualität der Roaming-Dienste hat auch die Topografie. Hierunter

fallen die Funkfeld-Bedingungen, wie geografische Verhältnisse (z. B. Berge, Täler), atmosphärische Verhältnisse (z. B. Wolken, Schneefall) und räumliche Verhältnisse (z. B. Gebäude, Mauern).
Auch die situative Auslastung in einer Funkzelle (Netzwerklast / Verkehrsauslastung) oder die Priorisierung unterschiedlicher Verkehrsströme (Sprache / Daten) und Teilnehmerarten (mobil / stationär) haben einen unterschiedlichen Einfluss auf die Ausprägung der Dienstequalität.
Weiters hat der Netzaufbau des Roaming-Partners einen erheblichen Einfluss auf die Qualität der Roaming-Dienste. Die Art und Weise der Anbindung von Basisstationen, der Einsatz von Edge-Networks, von Glasfaser-, Kupfer, oder Richtfunk-Technologie im Zugangs- und Kernnetz hat ebenso einen Einfluss auf die Dienstequalität wie die Kapazität der einzelnen Verbindungen im Zugangs- und Kernnetz und die Kapazität der Geräte (z. B. Server, Router, etc.).
Nicht nur der Netzaufbau des Roaming-Partners kann die Dienstequalität und Kundenerfahrung bei der Nutzung von Roaming-Diensten beeinflussen. Auch die vom Roaming-Partner implementierte Roaming-Architektur hat wesentlichen Einfluss auf die Dienstequalität. Je nach gewählter Umsetzung der unterschiedlichen Signalisierungsarten, dem Einsatz von Home-Routing sowie dem Einsatz von unterschiedlichen Verfahren für die Übertragung von Daten oder Sprachtelefonie (VoLTE, VoWIFI, etc.), der Qualität und Kapazität der an Daten- oder Sprach-Verbindung beteiligten Transitnetze sowie die Konnektivität der Anbindung der genutzten Dienste an die öffentlichen Kommunikationsnetze beeinflussen die Dienstequalität.
Auch der vom Nutzer gewählte Tarif bzw. Zusatzpakete haben Einfluss auf die Qualität der Dienste, insbesondere bezüglich der Download- und Upload-Geschwindigkeiten.
All diese Faktoren können die Qualität der Dienste, wie beworbene, geschätzte Download- und Upload-Geschwindigkeit der Datenübertragung, Verzögerungen der Rufsignalisierungen, Verbindungsaufbauzeit, Qualität der Sprachverbindung oder Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus, Latenz, Verzögerungsschwankung, Paketverlust und Diensteverfügbarkeit der Roaming-Dienste negativ und positiv beeinflussen. Diese können daher von den national verfügbaren Dienstequalitäten und Geschwindigkeiten abweichen. Diese Abweichungen können Roaming-Dienste in Geschwindigkeit und Qualität verbessern oder verschlechtern und beeinflussen somit Typen von Content, Applikationen oder Diensten (z. B. Online-Spiele, Down- und Uploadzeiten, Übertragung von Bildern, E-Mails, oder Chatnachrichten).

8. Auswirkungen von Qualitätsparametern auf die Nutzung von Roaming-Diensten

Je niedriger die Download- und Upload-Geschwindigkeit der Datenübertragung, je höher die Verzögerung der Paketübermittlung (Latenz), je höher die Verzögerungsschwankungen der übermittelten Datenpakete und je höher der Paketverlust der übertragenen Daten, desto länger dauert die Übertragung von Daten. Dies gilt sinngemäß auch bezüglich Verzögerungen der Rufsignalisierungen, Verbindungsaufbauzeit, Qualität der Sprechverbindung oder Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus: Je geringer die Ausprägung dieser Qualitätsparameter ausfällt, desto länger dauert der Verbindungsaufbau bzw. desto schlechter ist die Qualität der Verbindung.

9. Abrechnung von MMS

MMS-Versand und -Empfang sind weder im In- noch Ausland möglich.

10. Kostenlimits

Alle Kostenlimits gelten jeweils pro Rufnummer und Abrechnungszeitraum ab dem Zeitpunkt der Aktivierung. Davor verbrauchte Mengen werden nicht berücksichtigt. Nach Erreichen des 60 € Limits bzw. des 120 € Limits werden alle Roaming-Datendienste – gemäß der entsprechenden

EU-Verordnung dazu – gesperrt. Im darauffolgenden Abrechnungszeitraum sind sie wieder automatisch freigeschaltet. Werden die Kostenlimits vom Kunden deaktiviert, können die Roaming-Datendienste zu den definierten Aufschlägen weiter genutzt werden.

11. Roaming in Grenzregionen

Mobilfunksignale stoppen nicht an der Landesgrenze, sondern senden noch ins Nachbarland hinein. Damit sich Ihr Gerät in Grenznähe nicht automatisch in ein Netz aus dem Nachbarland einbucht, haben wir hier einige Tipps:

- **Roaming deaktivieren:** In Ihrem Kontomanager unter dem Punkt „Einstellungen“ können Sie Roaming ein- und ausschalten.
- **Beachten Sie die Preis–Info-SMS**: Befinden Sie sich in einem fremden Netz, erhalten Sie - sofern Sie diese Funktion nicht ausgeschaltet haben - eine SMS mit den jeweiligen Preisinformationen.
- **Aktivieren Sie Daten-Roaming Kostenlimit**: Damit begrenzen Sie die Kosten für Daten-Roaming auf 60 € bzw. 120 € brutto pro Rechnungszeitraum.
- **Daten-Roaming**: Falls Sie Daten-Roaming aktiviert haben, kann es zu zusätzlichen Roaming-Kosten kommen. Beachten Sie dazu bitte die Hinweise, die Sie beim Einbuchen in ein Fremdnetz erhalten. Die entsprechende Anzeige auf Ihrem Gerät zeigt Ihnen, mit welchem Netz es verbunden ist. In Ihrem Kontomanager können Sie Datenroaming deaktivieren.

Während einer bestehenden Verbindung (Gespräch, Daten) bucht sich Ihr Gerät nicht automatisch in das Netz des anderen Landes ein, sondern es passiert ein Abbruch. Achten Sie vor einer erneuten Verbindung, in welchem Netz Ihr Gerät eingebucht ist, um Zusatzkosten zu vermeiden. Durch den Verbindungsabbruch erkennen Sie sofort, dass sich Ihr Gerät in ein Netz eines Roaming-Partners eingebucht hat. In diesem Fall sollten Sie auch die Nachricht über die Kosten einer Nutzung im Netz des Roaming-Partners bekommen. Durch diese Nachricht werden Sie auch über die Art und Weise der Abrechnung (z. B. internationaler Anruf, Roaming Anruf) informiert.