



Gültig ab: 01.04.2026

Leistungsbeschreibung

der Österreichischen Post Aktiengesellschaft, Rochusplatz 1, 1030 Wien (in weiterer Folge „YELLOW“ oder „wir“)

**Wir erbringen unsere Leistungen ausschließlich an Verbraucher im Sinn des
§ 1 Abs 1 Ziffer 2 Konsumentenschutzgesetz.**

Die Kontaktmöglichkeiten zu unserem Kundenservice finden Sie auf unserer Website unter www.yellow.at sowie in Punkt 1.1 der für Sie anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1. Allgemeines – Was müssen Sie tun, damit Sie unsere Leistungen nutzen können, ab wann funktionieren unsere Leistungen und wie können wir mit Ihnen zusätzliche Leistungen vereinbaren?

Für die Nutzung unserer Leistungen benötigen Sie eine aktivierte SIM-Karte sowie ein geeignetes, entsperartes und eingeschaltetes Endgerät. Die Aktivierung der SIM-Karte (Vertragsbeginn) erfolgt nach Registrierung, sobald einer der folgenden Schritte erfolgt:

- die SIM-Karte wählt sich zum ersten Mal in das von YELLOW verwendete Netz ein,
- ein Zusatzpaket wird gebucht,
- ein Log-In in der YELLOW App oder online unter „Mein YELLOW“ erfolgt, oder
- der YELLOW Kundenservice logt sich in Ihrem Auftrag in das Kundensystem ein.

Unsere Leistungserbringung beginnt unmittelbar nach Aktivierung, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden.

Für die Nutzung der SIM-Karte ist ein PIN-Code sowie ein PUK-Code notwendig.

Wir können den nachstehenden Leistungsinhalt in Zukunft erweitern. Dazu schließen wir Zusatzvereinbarungen mit Ihnen ab. Soweit diese Zusatzvereinbarungen von der vorliegenden Leistungsbeschreibung abweichen, gehen Sie der vorliegenden Leistungsbeschreibung vor.

YELLOW verwendet das Netz der A1.

2. Leistungsinhalt – Welche Leistungen bieten wir an?

Unsere Mobilfunkleistungen umfassen die aktive und passive Sprachtelefonie, die Nutzung von Datendiensten sowie den Versand und Empfang von SMS-Nachrichten.

Unter **aktiver Sprachtelefonie** verstehen wir die Herstellung ausgehender Verbindungen zu anderen Anschlüssen innerhalb des von YELLOW verwendeten Netzes oder die Übergabe an andere Netze gemäß den geltenden behördlichen Vorschriften. **Passive Sprachtelefonie** bezeichnet die Annahme eingehender Verbindungen aus dem von YELLOW verwendeten Netz oder die Übernahme von Verbindungen aus anderen Netzen unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben. Verbindungen von und zu anderen Netzen werden nur hergestellt, sofern mit den entsprechenden Netzbetreibern eine Vereinbarung vorliegt.

Datendienste beinhalten die Herstellung einer Datenverbindung nach marktüblichen Standards unter Verwendung der jeweils verfügbaren Übertragungstechnologien.

Bei **SMS** handelt es sich um Kurznachrichten mit einer Länge von bis zu 160 Zeichen, die über Mobilfunkverbindungen übermittelt werden. **MMS-Dienste** werden von YELLOW aktuell nicht angeboten.

Roaming: Grundsätzlich erbringen wir unsere Mobilfunkleistungen auch im Ausland. Voraussetzung hierfür ist, dass eine entsprechende Vereinbarung mit dem ausländischen Netzbetreiber vorliegt. Die Verfügbarkeit können Sie den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen entnehmen.

Die Nutzung unserer Mobilfunkleistungen erfolgt im Rahmen der jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie Entgeltbestimmungen und nur sofern Ihr Endgerät den entsprechenden Standard unterstützt. Den Entgeltbestimmungen können Sie auch die inkludierten Freieinheiten sowie die Kosten für darüberhinausgehende (nicht inkludierte) Leistungen entnehmen.

2.1 Verfügbarkeit – Wie zuverlässig ist das von YELLOW verwendete Netz?

Die Verfügbarkeit des von YELLOW genutzten Netzes entspricht den marktüblichen Standards, wobei wir im Jahresdurchschnitt eine Verfügbarkeit von mindestens 95% zusagen.

Mobilfunkleistungen werden über Funkwellen übertragen. Die Qualität unserer Dienste hängt daher von externen Faktoren ab, die wir nicht vollständig beeinflussen können. Dazu zählen Wetterbedingungen, geografische und bauliche Gegebenheiten, verfügbare Technologien, das verwendete Endgerät sowie im Fall von Roaming das besuchte Netz.

Die Netzabdeckung sowie die verfügbaren Technologien können Sie unserer Netzabdeckungskarte unter www.yellow.at/netzabdeckung entnehmen.

Aus Sicherheitsgründen können wir Sprachverbindungen nach Ablauf einer Stunde automatisch trennen.

2.2 Dienstqualität – Welche Dienstqualität können Sie erwarten und in welchen Fällen kann es zu Einschränkungen der Dienstqualität kommen?

Die Dienstqualität entspricht den marktüblichen Standards. Mindestniveaus können nicht zugesichert werden. Sofern die Regulierungsbehörde (RTR) bestimmte Mindestniveaus festlegt, werden wir diese erfüllen.

Die Auslastung des von YELLOW genutzten Netzes wird kontinuierlich überwacht, um die Qualität unserer Dienste sicherzustellen und Kapazitätsauslastungen zu vermeiden. In Einzelfällen kann es dabei zu vorübergehenden Einschränkungen der Dienstqualität kommen.

Wir dürfen unsere Leistungen vorübergehend unterbrechen oder einschränken, wenn Wartungsarbeiten oder Verbesserungen am Netz erforderlich sind, um die Qualität des von YELLOW verwendeten Netzes zu sichern oder Netzstörungen zu vermeiden, bei unvorhersehbaren und außergewöhnlichen Umständen (höhere Gewalt) oder wenn wir von Behörden dazu verpflichtet werden.

Technische Störungen sowie Unterbrechungen oder Einschränkungen der Dienste werden so kurz wie möglich gehalten. Sollten wir unsere vertraglich vereinbarte Leistung ausnahmsweise länger als 24 Stunden durchgehend nicht erbringen, erstatten wir Ihnen das anteilige Grundentgelt für die Dauer der Unterbrechung. Die Gutschrift erfolgt automatisch auf einer Ihrer nächsten Rechnungen.

Bitte informieren Sie uns zeitnah über auftretende Netzstörungen.

2.3 Sicherheitsmaßnahmen – Mit welchen Arten von Maßnahmen reagieren wir auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken?

Wir gewährleisten den Schutz Ihrer Daten sowie des von YELLOW verwendeten Netzes vor Sicherheitsvorfällen, Bedrohungen und Angriffen gemäß marktüblicher Sicherheitsstandards. Dazu setzen wir bzw. der Betreiber des von YELLOW verwendeten Netzes (A1) umfassende organisatorische und technische Maßnahmen ein, wie beispielsweise Zutrittskontrollen, regelmäßige Sicherheitsupdates, Firewalls, Sicherheitsrichtlinien für Mitarbeitende, sowie Notfall- und Wiederherstellungspläne. Damit stellen wir sicher, dass wir möglicherweise bestehende Schwachstellen frühzeitig erkennen und angemessen behoben werden können.

3. Mobilbox – Steht Ihnen eine Mobilbox zur Verfügung und wie können Sie die Mobilbox anpassen?

YELLOW stellt Ihnen (ausgenommen bei reinen Datentarifen) eine Mobilbox zur Verfügung. Dieser Mobilbox ist eine Mobilboxnummer zugeordnet. Sie können Ihre Mobilbox im Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“ konfigurieren.

4. Rufnummernmitnahme – Kann ich meine bestehende Rufnummer von meinem bisherigen Mobilfunkanbieter zu YELLOW mitnehmen oder meine YELLOW-Rufnummer zu einem anderen Mobilfunkanbieter übertragen?

- **Bei einem Wechsel von Ihrem bestehenden Mobilfunkanbieter zu YELLOW**

Sie können Ihre alte Rufnummer (sowie Mobilboxnummer) gerne zu YELLOW mitnehmen. Hierzu brauchen wir eine gültige Nummernübertragungsinformation. Diese können Sie selbstständig bei Ihrem alten Anbieter anfragen oder uns damit beauftragen. Wenn Sie uns damit beauftragen wollen, müssen Sie einen Tarif erwerben und sich in den Selfservice-Bereich in der YELLOW App oder Online unter „Mein YELLOW“ einloggen. Während der Rufnummernübertragung kann der Mobilfunkanschluss vorübergehend – jedoch nicht länger als einen Arbeitstag – nicht verfügbar sein.

- **Bei einem Wechsel von YELLOW zu einem anderen Mobilfunkanbieter**

Sie können Ihre YELLOW Rufnummer auch zu einem anderen Mobilfunkanbieter übertragen. Dafür benötigen Sie eine Nummernübertragungsinformation. Diese können Sie über den YELLOW Kundenservice, in einer Post-Geschäftsstelle oder über Ihren neuen Mobilfunkanbieter beantragen.

Mit erfolgreicher Rufnummernübertragung zu einem anderen Mobilfunkanbieter endet der Mobilfunkvertrag mit YELLOW automatisch, es sei denn Sie verlangen ausdrücklich die Fortsetzung.

Weitere Informationen zur Rufnummernmitnahme finden Sie unter www.yellow.at.