

Leistungsbeschreibung für A1 Payment Comfort (LB A1 Payment Comfort)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. November 2025 für Neubestellungen.

Die A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Payment Comfort einen Service nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Solutions der A1 Telekom Austria (AGB Solutions) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Kunde des A1 Payment Comfort kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

1. Allgemeine Produktbeschreibung

Der A1 Payment Comfort Servicevertrag ermöglicht den Betrieb von IP-basierenden Bezahl-Terminals zur Abwicklung von bargeldlosem Zahlungsverkehr.

A1 stellt Hardware inkl. M2M SIM-Karte zur Verfügung und vermittelt einen Vertrag über die Akzeptanz von Kredit- und Debitkarten mit der hobex AG („Hobex“), damit der Kunde von Hobex Zahlungsdienstleistungen in Anspruch nehmen kann. A1 erbringt keine Zahlungsdienstleistungen.

Die Bezahl-Terminals bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses seitens A1 zur Verfügung gestellt und gehen nicht in das Eigentum des Kunden über. Die von A1 bereitgestellten Bezahl-Terminals werden entsprechend dieser LB im Self-Service durch den Kunden installiert und im Bedarfsfall nach den Vorgaben von Punkt 5. entstört.

Die Anbindung von Handelskassensystemen an das Bezahl-Terminal von A1 liegt in der Verantwortung des Kunden bzw. des Handelskassensystem-Anbieters.

2. Leistungsumfang

A1 sorgt für die betriebsfähige Bereitstellung des Bezahl-Terminals, sofern kundenseitig die vereinbarten Voraussetzungen geschaffen worden sind. Die Stromversorgung des Bezahl-Terminals ist durch den Kunden bereitzustellen. Vor Ort Leistungen von A1 sind im Leistungsumfang nicht enthalten.

Der Kunde erhält nicht zwingend ein fabrikneues Bezahl-Terminal. Es kann sich dabei auch um ein gebrauchtes oder generalüberholtes (refurbished) Bezahl-Terminal handeln.

Die Funktionsfähigkeit des Bezahl-Terminals ist bei Übergabe jedenfalls gewährleistet. Gebrauchsspuren stellen keinen Mangel dar, soweit sie die Funktionsfähigkeit des Bezahl-Terminals nicht beeinträchtigen.

Die Annahme und Abrechnung von Zahlungen, die auf Debit- oder Kreditkartenzahlung beruhen, ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, sondern erfolgt ausschließlich nach dem parallel abzuschließenden Kreditkartenakzeptanzvertrag mit Hobex.

Das Bezahl-Terminal kann innerhalb Österreichs verwendet werden. Will der Kunde ein Bezahl-Terminal an einem anderen Ort als der Lieferadresse einsetzen, so ist dies der A1 schriftlich anzugeben. Alle mit einem Wechsel des Einsatzortes verbundenen Aufwendungen trägt der Kunde. Der Kunde ist nicht berechtigt das Bezahl-Terminal eigenmächtig anderweitig einzusetzen.

Für Störungsmeldungen und sonstige Rückfragen technischer Art stellt A1 dem Kunden einen telefonischen Hotline-Service zur Verfügung (Punkt 5.).

Der Kunde hat der A1 unverzüglich Mitteilung über aufgetretene Mängel, Schäden oder technische Störungen des Bezahl-Terminals und dessen Zubehör zu machen. Dabei sind vom Kunden alle erkennbaren Einzelheiten zu melden; ggf. gegebene Hinweise von A1 bzw. des beauftragten Dienstleisters zur Problemanalyse und Fehlerbestimmung müssen vom Kunde befolgt werden.

Die Durchführung von Arbeiten an den Bezahl-Terminals durch andere als von A1 beauftragte Personen oder Firmen sind strikt untersagt.

An der mit dem Bezahl-Terminal gelieferten Software erwirbt der Kunde kein Eigentum. Sie darf weder kopiert, heruntergeladen, gelöscht, verändert oder an Dritte übergeben werden. Im Falle einer Zu widerhandlung verpflichtet sich der Kunde an A1 eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 5.000,- (in Worten Euro fünftausend) pro Verstoß zu zahlen.

Leistungen der A1 im Zusammenhang mit A1 Payment Comfort, die von A1 dem Kunden erbracht werden, deren Ursache aber von A1 oder einem ihr zurechenbaren Dritten nicht zu vertreten sind, werden entsprechend der EB gesondert verrechnet. Dies umfasst z. B. Leistungen:

- bei mangelnden technischen Voraussetzungen auf Seiten des Kunden;
- infolge unsachgemäßer Handhabung, Manipulation oder Vandalismus, z.B.:
 - o Schäden durch Herabfallen des Bezahl-Terminals, auch wenn das Gehäuse dabei unversehrt geblieben ist;
 - o Gewalteinwirkung jedweder Art;
 - o das Einwirken von thermischen Einflüssen außerhalb des im Datenblatt spezifizierten Temperaturbereichs;
 - o große Temperaturschwankungen innerhalb kurzer Zeit;
 - o Einwirkung von Feuchtigkeit/Flüssigkeiten;
 - o elektrische Schäden durch Überspannung oder zu große Stromstärke (z.B. indirekter Blitzschlag, Verwendung eines ungeeigneten Netzteils);
 - o mechanische Schäden an der Stromversorgungsbuchse oder anderen Steckverbindungen; Fehlfunktionen durch Verschmutzung;
- weil den Anweisungen des Helpdesks nicht Folge geleistet wurde;
- bei kundenseitig gewünschten nachträglichen Änderungen (z.B. Konfigurationsänderungen oder Uminitalisierungen);
- bei Diebstahl oder sonstigem Verlust.

Die Funktionsfähigkeit des Bezahl-Terminals setzt eine aufrechte Verbindung mit dem Internet voraus. Bezahl-Terminals können mittels W-LAN-Verbindung auf eigene Kosten des Kunden mit dem Internet verbunden werden. Alle Bezahl-Terminals werden mit einer eingebauten A1 M2M SIM-Karte bereitgestellt, welche insbesondere das A1-Mobilfunknetz abdeckt. Für eine lückenlose Netzabdeckung wird vonseiten A1 keine Gewähr übernommen.

Jede Bestellung des Kunden stellt ein eigenes Vertragsangebot dar und führt bei dessen Annahme durch A1 zum Abschluss eines A1 Payment Comfort Servicevertrages mit einer eigenen Laufzeit gemäß Punkt 7.

3. Versand und Installation

A1 liefert das vom Kunden bestellte Bezahl-Terminal zum vom Kunden gewünschten Installationsstandort. Die Bedienungsanleitung für das Bezahl-Terminal ist im Händler-Portal zum Download verfügbar. Der Kunde hat das Bezahl-Terminal durch Selbstinstallation in Betrieb zu nehmen.

4. Zubehör

Zubehör kann im Webshop von A1 gegen gesondertes Entgelt erworben werden.

5. Entstörung

Die Entstörung umfasst einen Helpdesk für A1 Payment Comfort und im Bedarfsfall den Versand eines Ersatzgerätes.

Im Störungsfall ist der Kunde verpflichtet, das dafür vorgesehene Kontaktformular im Händlerportal zu verwenden oder die telefonische Payment Serviceline unter der bekannt gegebenen Rufnummer zu kontaktieren.

Die Payment Serviceline steht 7 Tage in der Woche, 24 Stunden und 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

Folgende Funktionen sind enthalten:

- Störungsannahme
- Eingrenzung des Problems
- Hilfestellung bei Bedienungsfehlern oder Problemen
- Entstörung, sofern telefonisch möglich

Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen, so erfolgt durch A1 eine Weitergabe an A1 2nd Level Support und Logistik am Standort Hitzendorf.

Kann die Funktionsfähigkeit des Bezahl-Terminals mit Unterstützung von A1 nicht wiederhergestellt werden, stellt A1 dem Kunden ein Ersatzgerät zur Verfügung. Das Ersatzgerät wird dem Kunden zugesandt. Die Inbetriebnahme des Ersatzgerätes erfolgt durch den Kunden und nur bei Bedarf mit Unterstützung der Payment Serviceline. Das defekte Bezahl-Terminal wird vom Kunden an den Logistikpartner von A1 (World-Direct eBusiness solutions GmbH, Hitzendorf 133, 8151 Hitzendorf) zurückgeschickt. Sollte innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt eines Ersatzgerätes das defekte Bezahl-Terminal nicht eingegangen sein (nicht ordnungsgemäße Retournierung), ist A1 berechtigt, das Ersatzgerät entsprechend der EB in Rechnung zu stellen.

6. Technisch notwendiger Austausch

Kommt es zu technischen Weiterentwicklungen, die es notwendig machen, die Bezahl-Terminals gegen Geräte neuerer Generation zu tauschen (insbesondere aufgrund der Anforderungen für die Einhaltung von PCI Richtlinien (ersichtlich auf www.pcisecuritystandards.org) die einen Austausch der Bezahl-Terminalgeneration erfordern), sind die Kosten der Aufrüstung oder allenfalls die Kosten neuer Geräte nicht durch A1 Payment Comfort abgedeckt. Der Kunde hat in diesem Fall mit A1 entsprechende Vereinbarungen für den Austausch zu treffen oder ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Klargestellt wird, dass, solange der Kunde die Installation des notwendigen neuen Gerätes verweigert, A1 im Störungsfall insbesondere nicht verpflichtet ist, eine Fehlerbehebung vorzunehmen oder (ein) geeignete(s) Ersatzgerät(e) beizustellen. A1 übernimmt für daraus resultierende Schäden keine wie auch immer geartete Verantwortung. Die Verpflichtung zur Bezahlung des Entgeltes für A1 Payment Comfort bleibt dadurch unberührt.

7. Vertragsabschluss

Der Abschluss des A1 Payment Comfort Servicevertrages setzt eine gründliche Prüfung des Kunden voraus und kommt daher erst mit der A1-Bestellbestätigung nach Abschluss des Kundenonboardings zustande.

7.1. Laufzeit

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde verzichtet für 36 Monate ab dem Verrechnungsbeginn auf die ordentliche Kündigung des Vertrages über A1

Payment Comfort (Mindestbindung). Nach Ablauf der vereinbarten Mindestbindung verlängert sich die Vertragsbindung von A1 Payment Comfort in Form eines einseitigen Kündigungsverzichts durch den Kunden automatisch jeweils um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird. Wird dem Kunden ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt, beginnt die Mindestbindung (36 Monate) mit Zustellung des Ersatzgerätes neu zu laufen.

Jede ordentliche Kündigung hat unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zu erfolgen.

7.2. Kündigung

Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Nach der schriftlichen Kündigungsbestätigung durch A1 hat der Kunde das Bezahl-Terminal binnen 14 Tagen an den Logistikpartner von A1 (World-Direct eBusiness solutions GmbH, Hitzendorf 133, 8151 Hitzendorf) zurückzuschicken. Sollte das Bezahl-Terminal nicht binnen 14 Tagen eingegangen sein (nicht ordnungsgemäße Retournierung), ist A1 berechtigt, dem Kunden die Kosten des Bezahl-Terminals entsprechend den EB zu verrechnen.

Das Produkt A1 Payment Comfort setzt spezielle Konditionen voraus, die zwischen A1 und Hobex vereinbart wurden. A1 ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die Kooperation zwischen A1 und Hobex endet.

7.3. Koppelung mit Akzeptanzvertrag

Die Kündigung des Akzeptanzvertrages des Kunden mit Hobex bewirkt automatisch die Kündigung des Service-Vertrages bzw. aller Service-Verträge mit A1. Umgekehrt bewirkt die Kündigung des Service-Vertrages mit A1 die Kündigung des Akzeptanzvertrages des Kunden mit Hobex, ausgenommen es gibt noch weitere Service-Verträge des Kunden mit A1.

7.4. Haftung

A1 haftet nicht für Folgeschäden oder indirekte Verluste, einschließlich Betriebsunterbrechungen, entgangenen Gewinn, Zeitverluste, Datenverluste, Verlust von Arbeitsleistungen oder Verluste infolge unzureichender Kapazitätsauslastung, Datenverlust oder Datenwiederherstellung, die während einer Nichtverfügbarkeit der vertraglichen Leistungen gemäß dem Kreditkartenakzeptanzvertrag mit Hobex entstehen. Wenn das Bezahl-Terminal Fehlfunktionen aufweist und eine Zahlungskartentransaktion verloren geht oder aus anderen Gründen nicht abgeschlossen wird, haftet A1 nicht für den daraus resultierenden Verlust oder für andere Schäden. A1 ist nicht verpflichtet, Schäden zu ersetzen, die durch Umstände verursacht wurden, die in den Verantwortungsbereich von Hobex oder einem Dritten fallen. Wenn A1 die Transaktion an Hobex übermittelt, können gegen A1 keine Schadensersatzansprüche geltend gemacht werden, selbst wenn Hobex die Transaktion ablehnt oder nicht annimmt.