



# Leistungsbeschreibung für A1 Payment (LB A1 Payment)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 02. Mai 2022.

Die A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Payment 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 kann nur ein Unternehmer im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sein.

## 1. Allgemeine Produktbeschreibung

A1 Payment ermöglicht den Betrieb von IP-basierenden stationären und mobilen Bezahl-Terminals oder sonstigen Terminals wie z.B. Betragseingabeterminals (BET) (folgend Bezahl-Terminals genannt) zur Abwicklung von bargeldlosem Zahlungsverkehr.

A1 Payment umfasst die Installation (siehe Punkt 2) und die Entstörung der Bezahl-Terminals samt Zur-Verfügung-Stellung eines Helpdesks (siehe Punkt 4) sowie den Zugang zu elektronischen Zahlungsvorgängen am Point of Sale (im Folgenden: „POS-Zahlungsvorgänge“) mit Hilfe des technischen Netzwerks unseres Partners Concardis GmbH (im Folgenden: „Concardis-Netzwerk“)

Die Bezahl-Terminals, bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses seitens A1 zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum von A1. Die von A1 bereitgestellten Terminals werden entsprechend dieser LB installiert und im Bedarfsfall entstört. Ein entsprechender Vertrag über die Akzeptanz von Kredit- und Debitkarten Zahlungen von Concardis oder ein Akzeptanzvertrag für digitale Währungen von der Salamantex GmbH ist Voraussetzung für die Leistungserbringung.

Die A1 übernimmt für die Funktionalität von Handlungskassensystemen, die nicht von A1 zur Verfügung gestellt werden, keinerlei Haftung. Die Anbindung dieses Handlungskassensystems an das A1 Payment Terminal liegt in der Verantwortung des Kunden bzw. des Handlungskassensystem-Anbieters.

## 2. Technische Voraussetzung

Für das Betreiben von Bezahl-Terminals mit A1 Payment für stationäre Bezahl-Terminals ist eine entsprechende Anbindung zur Übertragung von IP-basierenden Daten erforderlich, die auf den Namen des Kunden lautet. Die Anbindung erfolgt in der Regel über ein Breitbandinternet Produkt der A1 gemäß den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen. Werden mehrere Bezahl-Terminals an einem Breitbandinternet Anschluss betrieben, teilen sich diese die Bandbreite. Die Systemvoraussetzungen sind: Standard A1 Telekom Austria Konfiguration vom EthernetRouter, Multiuser Funktionalität, freies Ethernet Port pro Bezahl-Terminal. Grundsätzlich ist die Verwendung von DHCP vorgesehen, bei statischen Adressen muss der Kunde hierfür die entsprechenden Daten (IP-Adresse, Subnetz Maske, Default Gateway, DNS Server) bekannt geben. Befindet sich vor dem/den Bezahl-Terminals eine Firewall, müssen zusätzlich zum http Traffic auch die TCP/IP Ports 443, 802 und 50000 freigeschalten sein. Bezahl-Terminals dürfen nicht an



Trunk Ports angeschlossen werden. Bezahl-Terminals werden nicht an kundeneigene Ethernet-Router angeschlossen. Ein allfällig erforderlicher technisch bedingter Tausch von

Equipment ist nach den jeweils gültigen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen durchzuführen. Die Anbindung über ein zeitlimitiertes Breitbandinternet Produkt der A1 wird nicht unterstützt.

Das Betreiben von Bezahl-Terminals über eine Datenanbindung, die nicht auf Basis Internet (veröffentlicht unter [www.A1.net](http://www.A1.net)) basiert, ist nur in Abstimmung mit A1 möglich. Installationen von Bezahl-Terminals über eine nicht von A1 bereitgestellte Datenanbindung werden nur nach vorheriger technischer Überprüfung beim Kunden durchgeführt. Sind die technischen Voraussetzungen nicht gegeben wird die Installation abgebrochen und gemäß Punkt 6.1 nach Aufwand verrechnet.

### **3. Installation**

Die Bezahl-Terminals die der Kunde von A1 bereit gestellt bekommt, werden von A1 zum vom Kunden gewünschten Installationsstandort geliefert.

Im Zuge einer Selbstinstallation wird eine Bedienungsanleitung mitgeliefert. Der A1 1<sup>st</sup> Level Support unterstützt bei der Selbstinstallation durch den Kunden im Zeitraum der A1 Betriebszeiten.

Im Zuge der Installation durch einen A1 Techniker wird der A1 Mitarbeiter nach der Überprüfung der Gesamtkonfiguration und Herstellung der Funktion einem verantwortlichen Mitarbeiter des Kunden eine Unterweisung in der Bedienung der vertragsgegenständlichen Anwendungen im Ausmaß von maximal 10 Minuten erteilen.

A1 führt die Installationen, nach Abstimmung mit dem Kunden grundsätzlich von Montag bis Freitag (werktags) von 8:00 bis 15:30 Uhr durch.

### **4. Zubehör**

A1 bietet dem Kunden gegen gesondertes Entgelt (siehe EB A1 Payment Service) Zubehör wie z.B. Switch, Drehteller, Papierrollen oder sonstiges Kleinmaterial zum Kauf an. Dieses Zubehör ist jedoch nicht von der Vor Ort Entstörung umfasst.

### **5. Entstörung**

A1 führt beim Kunden am Installationsort bei Bedarf österreichweit Fehlerbehebungen durch. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass ein mit der Bedienung betrauter Mitarbeiter des Kunden bei der Fehlerbehebung vor Ort ist.

Der Kunde hat sich im Störungsfalle ausschließlich an den 1<sup>st</sup> Level Support der A1 unter der bekannt gegebene Rufnummer zu wenden.

Die Entstörung wird in 2 Varianten angeboten:

#### **5.1. Entstörvariante mit Vor Ort Support:**

Die Entstörung umfasst einen Helpdesk für A1 Payment, der aus der Bereitstellung eines Bezahl-Terminals, einem First Level Support besteht, und in weiterer Folge einen Vor Ort Support sowie den Zugang zu POS-Zahlungsvorgängen mit Hilfe des Concardis-Netzwerk. Folgend genannte Funktionen werden übernommen:

Die Bereitstellung des mobilen oder stationären Bezahl-Terminals samt der zugehörigen Terminalsoftware, der Betrieb des Helpdesk und des Vor Ort Supports ist in den Entgelten für A1 Payment mit Vor Ort Wartung enthalten. POS-Zahlungsvorgänge über das Concardis-Netzwerk. Bei mobilen Bezahl-Terminals ist die dafür erforderliche Netzdienstleistung (M2M-SIM) enthalten. Die Netzdienstleistung deckt alle Bezahlvorgänge innerhalb der EU (inklusive Schweiz) ab, es fallen dafür keine gesonderten Roaminggebühren an. Die im Terminal eingebaute A1 M2M SIM Karte ist integraler



Bestandteil der Gesamtdienstleistung. Die Verrechnung startet mit der Inbetriebnahme des Bezahl-Terminals durch den A1 Techniker bzw. bei Selbstinstallation am Tag der Versendung des Bezahl-Terminals

### **5.2. Entstörvariante mit Send Out Wartung (Service Easy)**

Die Entstörung umfasst einen Helpdesk für A1 Payment, der die Bereitstellung eines Bezahl-Terminals, eines First Level Supports und in weiterer Folge den Versand eines Ersatzgerätes im Bedarfsfall, sowie den Zugang zu POS-Zahlungsvorgänge mit Hilfe des Concardis-Netzwerk beinhaltet.

Folgend Funktionen werden angeboten:

Die Bereitstellung des mobilen oder stationären Bezahl-Terminals samt der zugehörigen Terminalsoftware, der Betrieb des Helpdesk und des Bezahl-Terminalversandes ist in den Entgelten für A1 Payment mit Send Out Wartung enthalten. POS-Zahlungsvorgänge über das Concardis-Netzwerk. Bei mobilen Bezahl-Terminals ist die dafür erforderliche Netzdienstleistung (M2M-SIM) enthalten. Die Netzdienstleistung deckt alle Bezahlvorgänge innerhalb der EU (inklusive Schweiz) ab, es fallen dafür keine gesonderten Roaminggebühren an. Die im Terminal eingebaute A1 M2M SIM Karte ist integraler Bestandteil des Business Modells.

Der 1<sup>st</sup> Support steht grundsätzlich 7 Tage in der Woche, 24 Stunden und 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

Folgende Funktionen sind im 1st Level Support 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 die A1 Logistik. A1 Logistik versendet mittels Botendienst ein Ersatzterminal an die Kundenadresse. Das defekte Terminal muss innerhalb von 7 Tagen vom Kunden an A1 zurück geschickt werden.

Wird das Terminal nicht zurück geschickt, ist A1 berechtigt, die Kosten für das Terminal an den Kunden entsprechend der EB A1 Payment zu verrechnen.

### **5.3. Vor Ort Support**

Um den Anforderungen des Kunden bestmöglich zu entsprechen, wird der Vor Ort Support in drei Servicepaketen (= drei Qualitätsstufen) angeboten.

#### **Service Classic:**

Reaktionszeit „next business day“ ab Störungsmeldung innerhalb der Betriebszeiten (werktags Mo-Fr)

#### **Service Professional:**

Reaktionszeit 4 Stunden ab Störungsmeldung innerhalb der Betriebszeiten (werktags Mo-Sa)

#### **Service Top:**

Reaktionszeit 4 Stunden ab Störungsmeldung von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr werktags und Sonn- und Feiertage



A1 wird innerhalb der definierten Reaktionszeiten die Entstörung einleiten und - falls erforderlich - wird ein Techniker von A1 innerhalb der Reaktionszeit vor Ort mit der Entstörung beginnen. Ist zur Fehlerbehebung der Tausch des Bezahl-Terminals notwendig, so wird dieser mit einem von A1 zur Verfügung gestellten Tauschgerät erfolgen. Zeiten außerhalb der Betriebszeiten werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt (Ausnahme Classic, hier erfolgt die Vor Ort Entstörung am nächsten darauffolgenden Werktag).

Betriebszeiten: Montag bis Freitag: 7:30 – 19:30 Uhr  
Samstag: 8:00 – 17:00 Uhr

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

Klargestellt wird, dass solange der Kunde die Installation des notwendigen neuen Gerätes verweigert, A1 im Störfall insbesondere nicht verpflichtet ist, eine Fehlerbehebung vorzunehmen oder (ein) geeignete(s) Tauschgerät(e) beizustellen. A1 übernimmt für daraus resultierende Schäden keine wie auch immer geartete Verantwortung.

Die Verpflichtung zur Bezahlung des Entgeltes für A1 Payment bleibt dadurch unberührt.

#### **5.4. Gleiche Entstörvariante an einem Standort**

Die Entstörung aller Bezahl-Terminals, die über eine gemeinsame Anbindung betrieben werden, kann nur mit gleicher Qualitätsstufe erfolgen (entweder Vor Ort Service (siehe Punkt 4.1.2) oder Send Out Model (siehe Punkt 4.1.1)).

#### **6. POS-Bezahlvorgänge über das Concardis Netzwerk**

A1 stellt dem Kunden die für die Abwicklung der Zahlungsvorgänge benötigten Rechnerzeiten und Schnittstellen für die Datenübermittlung im Concardis-Netzwerk entgeltlich in Form von Transaktionsentgelten zur Verfügung und unterstützt den Kunden technisch bei der Abwicklung insbesondere von folgenden POS-Zahlungsvorgängen:

- electronic cash-System/girocard der deutschen Kreditwirtschaft (im Folgenden: „electronic cash-System“)
- Elektronisches Lastschriftverfahren im Onlinebetrieb
- Kreditkartenzahlungen
- Debitkartenzahlungen
- Zahlungen mit digitalen Währungen
- Bezahlungen über Alipay

Dafür fallen die jeweiligen Transaktionsentgelte entsprechend den EB A1 Payment an.



Die Transaktionsberechnung erfolgt je Terminalanfrage im Concardis Rechenzentrum.  
Als Transaktionen gelten:

- online = Lastschriften mit Sperrdateiabfrage, electronic-cash /girocard, Kreditkarten, Alipay
- nationale und internationale Debitkarten, Kassenschnitte, Systemtransaktionen, Sperrlistenanfragen
- offline = Lastschriftverfahren ohne Sperrlistenabfrage, Geldkartentransaktionen
- clearing = electronic-cash /girocard, on- und offline Lastschriften, TRX mit zentralem clearing über das Concardis Treuhandkonto
- 
- digitale Währungen = jede erfolgreiche Bezahlung
- Loyalty = Kundenbuchungen (Aufladung/Abladung/ Kartenkontostand Abfrage)
- Bonuspunkte (Aufladung/Abladung/Kartenkontoabfrage)

## 6.1. Clearing

Die Annahme und Abrechnung von Zahlungen („Clearing“), die auf Kreditkartenzahlung beruhen, ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, sondern erfolgt ausschließlich nach dem parallel abzuschließenden Kreditkartenakzeptanzvertrag bei Concardis GmbH.

## 6.2. Clearing von Zahlungen mit digitalen Währungen

Die Annahme und Abrechnung von Zahlungen („Clearing“), die auf digitalen Währungen beruhen, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, sondern erfolgen ausschließlich nach dem parallel abzuschließenden Akzeptanzvertrag bei Salamantex GmbH.

## 7. Sonstiges

### 7.1. Leistung nach Aufwand

Leistungen der A1 im Zusammenhang mit A1 Payment, die von A1 dem Kunden erbracht werden und deren Ursache von A1 oder einem ihr zurechenbaren Dritten nicht zu vertreten sind (z. B. bei mangelnden technischen Voraussetzungen auf Seiten des Kunden; infolge unsachgemäßer Handhabung oder Vandalismus; weil den Anweisungen des Helpdesks nicht Folge geleistet wurde; oder bei kundenseitig gewünschten nachträglichen Änderungen wie z.B.

Konfigurationsänderungen, Uminitialisierungen, Standortverlegungen, Abbauten; Diebstahl, Beschädigung oder Verlust von Bezahl-Terminals, Anbindungsequipment oder Zubehör), sind Leistungen nach Aufwand und werden dem Kunden von A1 gemäß EB A1 Payment verrechnet.

### 7.2. Laufzeit

Reduzierte Entgelte durch Mindestvertragsdauer:

Durch die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer von 36 bzw. 60 Monaten reduzieren sich die laufenden Entgelte. In diesem Fall vereinbaren die Vertragspartner, den Vertrag über A1 Payment nicht vor Ablauf von 36 bzw. 60 Monaten (Mindestvertragsdauer) ab erstmaliger Inbetriebnahme bzw. Verrechnungsstart von A1 Payment durch A1 zu kündigen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) verlängert sich die Vertragsbindung von A1 Payment automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung), sofern das Vertragsverhältnis vom Kunden nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt wird.



Im Falle einer –aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen- erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt (gemäß Punkt 11.2.2. AGB Solutions) zu bezahlen.

### **7.3. Kündigung**

Nach Kündigung eines oder aller Terminals müssen die gekündigten Terminals innerhalb von längstens 14 Tagen an A1 zurückgesendet werden. Dafür erhält der Kunde im Kündigungsschreiben ein Rücksendeetikett das auf das Rücksendepaket geklebt werden muss.

Der Kunde kann A1 mit einem kostenpflichtigen Abbau und Rücklieferung des Terminals durch einen A1 Techniker beauftragen. Diese Arbeiten werden nach Aufwand verrechnet.

Wird das Terminal nicht innerhalb dieser Zeit an A1 zurückgesendet, erhält der Kunde eine Nachfrist von 14 Tagen. Nach Ablauf dieser Zeit ist A1 berechtigt, dem Kunden die Kosten des/der Terminals entsprechend den EB A1 Payment zu verrechnen.