

## Entgeltbestimmungen für Kommunikationsdienste

der DIALOG telekom GmbH & Co KG  
Goethestraße 93, 4020 Linz

Stand: März 2025

## Allgemeine Entgeltbestimmungen (Gültig für alle Produkte)

Informationen über aktuelle Entgelte sind unter [www.dialog-telekom.at](http://www.dialog-telekom.at) abrufbar oder können unter der kostenlosen Hotline 0800 0699 799 angefordert werden. Alle Entgelte sind in Euro und inkl. MwSt. angegeben.

### A) Allgemeine Entgelte

Mahnspesen	€ 6,00
Rückweisungskosten	
Es werden die von der Bank verrechneten Kosten weiterverrechnet.	
Mahnsperrje je SIM/Rufnummer bzw. Dienst gem. Punkt III.3 der AGB	€ 30,00
Rechnungskopie	€ 3,00
Zusätzlicher Einzelentgeltnachweis	€ 6,00
Ein Einzelentgeltnachweis pro Monat und Teilnehmer ist entgeltfrei	
Vertragsübernahme	€ 20,00
Vertragsreaktivierung	€ 20,00
Änderung von bestehenden Diensten (Optionen, Zusatzpakete usw.) pro Änderung	€ 10,00
Kosten pro Tausch SIM-Karte	€ 6,00
Rufnummerntausch	€ 20,00
Tarifwechselgebühr	€ 69,00
Hinweis: Im Mobilfunk ist ein Tarifwechsel zwischen verschiedenen Netzanbietern wie z.B. Magenta und Drei nicht möglich	

### B) Versandkosten (Gerät/Hardware)

Standardversand	€ 8,90
Versand per EMS (auf Kundenwunsch)	€ 14,90

### C) Kostenvoranschlag

Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung von 2 Jahren sind kostenlos. Sollte sich im Zuge der Überprüfung der Geräte/Hardware herausstellen, dass eine Reparatur nicht im Rahmen der Gewährleistung durchgeführt werden kann, fallen Kosten an, für die ein Kostenvoranschlag übermittelt wird. Das ist der Fall, wenn der Schaden z.B. durch unsachgemäße Handhabung wie Einwirkung mechanischer Gewalt, Flüssigkeitseintritt etc. verursacht wurde.

Wenn keine kostenpflichtige Reparatur gewünscht wird und das nicht reparierte Gerät retourniert werden soll, fallen Servicekosten in Höhe von € 39 an.

Hinweis: Die allfällige Herstellergarantie ist freiwillig und richtet sich nach den jeweiligen Bestimmungen des Herstellers. Z.B. beträgt die Herstellergarantie bei Apple-Geräten 1 Jahr.

D) Technikereinsatz

Installation, Allgemeiner Service, Remote Änderung, Einstellungen Telefonanlage	Stundensatz	€ 139,00
Störungsbehebung, sofern Ursache in der Sphäre des Endnutzers liegt.		€ 139,00
Leerfahrt		€ 72,00
Gerät/Hardware-Demontage		€ 72,00
Terminversäumnis nach Terminbestätigung		€ 54,00
Kunde wird bei Terminvereinbarung gesondert darauf hingewiesen.		
Störungsbehebung durch A1 Telekom		
Fahrtzeit	Stundensatz pro Einsatz (Mindestverrechnung 0,5 Stunden)	€ 120,00
07:00-17:00 Uhr an Arbeitstagen	Stundensatz	€ 120,00
06:00-07:00 und 17:00-22:00 Uhr an Arbeitstagen	Stundensatz	€ 123,84
06:00-22:00 Uhr Samstag	Stundensatz	
22:00-06:00 Uhr Mo-Sa	Stundensatz	€ 138,24
Sonntag und Feiertag	Stundensatz	

E) Sonstige Entgelte

Telefonbucheintrag Standard kostenlos

Telefonbuch Sondereintrag: Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma können nur direkt mit dem Telefonbuchhersteller oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die dafür jährlich anfallenden Kosten werden mit einem Aufschlag von 25% weiterverrechnet.

Werden Miet-, Leihgeräte bzw. von DIALOG bereitgestellte Geräte für einen befristeten Zeitraum nicht innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsende retourniert, werden diese zum aktuell gültigen DIALOG Verkaufspreis verrechnet.

F) Vertragsrücktritt

Kosten für Warenrücksendungen im Storno- oder Rücktrittsfall, hat der Kunde selbst zu tragen. Wird vor Ende der Rücktrittsfrist mit dem Dienst begonnen, ist der Kunde für bereits erbrachte Leistungen aliquot zahlungspflichtig. Herstell- und Aktivierungsentgelte sind nach bereits erfolgter Aktivierung vollständig zu bezahlen.

G) Allgemeine Tarifinformationen

Die Verrechnung einer Verbindung beginnt mit dem Zustandekommen der Verbindung und endet mit der Trennung der Verbindung unter Berücksichtigung der Taktung des jeweiligen Tarifes. Die Taktung erfolgt, sofern nicht gesondert angegeben, gemäß der jeweiligen Tarifliste bzw. Leistungsbeschreibung.

## H) Premiumkundenprogramm Teilnahmebedingungen Voraussetzungen

Teilnahmeberechtigt am DIALOG Premiumkunden Programm sind ausschließlich Kunden der DIALOG, die sich in einem aktiven ungekündigten Vertragsverhältnis mit DIALOG befinden. Zudem wird vorausgesetzt, dass der Kunde keine Zahlungsprobleme hat bzw. hatte und das E-Mail zur Teilnahme bestätigt (Klick auf Bestätigungslink). Kunden, die an anderen DIALOG Bonus Programmen teilnehmen, sind nicht teilnahmeberechtigt.

### Bonuspunkte

Kunden, die die o. g. Voraussetzungen erfüllen erhalten von DIALOG automatisch den Premiumkunden Status und können Bonuspunkte sammeln. Premiumkunden erhalten je 1 € Rechnungsbetrag einen Bonuspunkt. Dies gilt für laufende monatliche Abrechnungen. Für Einmalentgelte wie z.B. Aktivierungsrechnungen werden keine Bonuspunkte gutgeschrieben. Der Bonuspunkte-Kontostand ist im Kundenservice Center online ersichtlich. Sobald der Teilnehmer, die für eine Prämie notwendige Anzahl an Bonuspunkten erreicht hat, kann er diese gegen eine Prämie eintauschen. Die jeweils aktuell verfügbaren Prämien werden im Kundenservice Center angezeigt und können dort bestellt werden. Nicht genutzte Bonuspunkte verfallen nach 2 Jahren. Zudem verfallen alle Bonuspunkte nach Kündigung des Vertrages mit der DIALOG. Bonuspunkte können nur durch den Kunden eingelöst werden und sind nicht übertragbar.

### Beendigung

Im Falle einer Programmbeendigung ist DIALOG berechtigt, die Teilnahme am Premiumkunden Programm zu beenden.