

| Übersicht  | Seite |
|--|-------|
| <b>A Allgemeines zur Mobilfunkdienstleistung</b>   |       |
| 1 Anbieter; AGB.....   | 1     |
| 2 Zeitliche Geltung .....  | 1     |
| 3 Verbindungen in Mobilfunknetzen .....  | 1     |
| 4 Nutzeridentifikation (SIM-Karte; eSIM).....  | 1     |
| 5 Endgeräte des Kunden .....   | 1     |
| <b>B Sprachdienstleistungen</b>  |       |
| 1 Sprachverbindungen .....   | 1     |
| 2 Kein Mindestniveau der Dienstqualität.....   | 1     |
| 3 Mailbox .....  | 1     |
| 4 Anzeige der Rufnummer des Anrufers.....  | 1     |
| 5 Gesprächsmanagement .....  | 1     |
| 6 Notrufe .....  | 2     |
| 7 Sperren auf Wunsch des Kunden.....   | 2     |
| 8 Telefonbucheintrag.....  | 2     |
| <b>C Internetzugang</b>  |       |
| 1 Inhalt der Dienstleistung.....   | 2     |
| 2 Übertragungsstandards.....   | 2     |
| 3 Peer to Peer, Tethering und VoIP .....   | 2     |
| 4 Eigenschaften des Internetzugangs .....  | 2     |
| <b>D Nutzung im Ausland (Roaming)</b>  |       |
| 1 Allgemeines .....  | 3     |
| 2 Tarifzonen .....   | 3     |
| 3 Roaming im EU-Ausland.....   | 3     |
| 4 Rufumleitung im Ausland.....   | 3     |
| <b>E Weitere Dienstleistungen</b>  |       |
| 1 SMS; MMS .....   | 3     |
| 2 Premium SMS; Premium Voice .....   | 3     |
| 3 Mobiles Bezahlen .....   | 3     |
| 4 Sperren neben der Verbindung erbrachter Dienstleistungen<br>(insbes. Drittanbietersperre)..... | 4     |
| 5 UltraCard/MultiSIM.....  | 4     |
| 6 WiFi-Calling.....  | 4     |
| <b>F Tarife</b>  |       |
| 1 Standardgespräche.....   | 4     |
| 2 Flatrate; Kontingent.....  | 4     |
| 3 Von einer pauschalen Abrechnung nicht umfasste Verbindungen... 4                               |       |
| 4 Hardware-Zuzahlung .....   | 4     |
| 5 GigaPass.....  | 4     |
| 6 GigaDepot.....   | 4     |
| <b>G Störungen und Wartung</b>   |       |
| 1 Störungen.....   | 4     |
| 2 Wartung .....  | 5     |

### A Allgemeines zur Mobilfunkdienstleistung des Anbieters

#### 1 Anbieter; AGB

Die EWE TEL GmbH (im Folgenden: „Anbieter“) erbringt die nachfolgend beschriebenen Mobilfunkdienstleistungen auf Basis der jeweils vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“).

#### 2 Zeitliche Geltung

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für vertragliche Leistungen und Optionen, die ab dem 1. Dezember 2021 bestellt wurden.

#### 3 Verbindungen in Mobilfunknetzen

Der Anbieter ermöglicht es dem Kunden, Verbindungen zu Rufnummern im Netz von Vodafone D2 und zu anderen Telefonanschlüssen mit inländischen oder ausländischen Rufnummern aufzubauen, deren Inhaber mit einem anderen Diensteanbieter (Drittanbieter) einen Vertrag abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber Vodafone D2 verpflichtet ist, die Verbindung herzustellen. Auf Anfrage benennt der Anbieter diese Drittanbieter. Soweit der Anbieter den Zugang zu Diensten Dritter anbietet (z.B. Auskunftsdienst), hat der Anbieter keinen Einfluss auf die Erbringung oder Einstellung dieses Dienstes durch den Dritten, auch wenn der Dienst in der Preisliste des Anbieters genannt wird.

#### 4 Nutzeridentifikation (SIM-Karte; eSIM)

Zur Identifikation des Kunden verwendet der Anbieter nach seiner Wahl eine mit der Rufnummer kodierte SIM-Karte oder eine eSIM.

##### 4.1 SIM-Karte

Die SIM-Karte überlässt der Anbieter dem Kunden. Die Überlassung erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, dem Kunden eine Sprachübermittlung und einen Internetzugang über die vom Anbieter zur Mobilfunknutzung bereitgestellten Vermittlungs- und Übertragungssysteme im Zusammenhang mit Mobilfunkendgeräten zu ermöglichen.

Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden nach Bestätigung des Erhalts der SIM-Karte durch den Kunden.

##### 4.2 eSIM

Die eSIM ist ein dezidiert Speicher in dem Endgerät des Nutzers, auf dem insbesondere die zur Identifikation des Nutzers notwendigen Daten gespeichert werden. Der Anbieter überlässt dem Kunden einen Aktivierungscode und einen Bestätigungscode, die zur Freischaltung der eSIM erforderlich sind.

#### 5 Endgeräte des Kunden

Sämtliche in dieser Leistungsbeschreibung erbrachten Dienstleistungen des Anbieters setzen voraus, dass der Kunde ein geeignetes Endgerät verwendet.

### B Sprachdienstleistungen

#### 1 Sprachverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten Nutzeridentifikation (wie SIM-Karte oder eSIM) Sprachverbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische Mobilfunknetze (International Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist.

Dem Kunden ist es nicht gestattet, eine Rufnummer anzuwählen, wenn ihm bekannt ist oder bekannt sein müsste, dass der Inhaber dieser Rufnummer diesen Anruf nicht wünscht.

#### 2 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Die Sprachdienstleistungen des Anbieters umfassen kein Mindestniveau der Dienstqualität.

#### 3 Mailbox

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Sprachdienstleistung netzseitig einen Anrufbeantworter (Mailbox) bereit. Sprachnachrichten, die unter der Rufnummer des Kunden eingehen, können an die Mailbox weitergeleitet und dort gespeichert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt fünf Minuten. In der Mailbox können bis zu 25 Sprachnachrichten gespeichert werden.

Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für einen angemessenen, für einen Abruf der Sprachnachrichten erforderlichen Zeitraum. Abgerufene Sprachnachrichten werden nach jedem Abrufen für einen kurzen Zeitraum gespeichert. Der Anbieter behält sich vor, die Mailbox zu deaktivieren, wenn der Kunde über einen Zeitraum von mehreren Wochen keine Sprachnachrichten abrufen; auf Wunsch des Kunden und ggf. gegen gesondertes Entgelt kann die Mailbox wieder aktiviert werden.

#### 4 Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt, sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt und bei dem angerufenen Anschluss geeignete Endgeräte vorhanden sind. Die Rufnummernübermittlung kann fallweise durch entsprechende Eingaben am Mobilfunkgerät unterdrückt werden. Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, dass die Anzeige der Rufnummer des Anrufers an seinem Anschluss dauerhaft unterdrückt wird (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr).

#### 5 Gesprächsmanagement

Der Kunde kann die nachfolgend beschriebenen Merkmale zum Gesprächsmanagement nutzen, soweit er ein Endgerät verwendet, das das jeweilige Merkmal technisch unterstützt.

### 5.1 Anklopfen

Das Merkmal ermöglicht die Information über weitere Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal. Der Kunde kann das Merkmal über sein Endgerät selbst ein- und ausschalten.

### 5.2 Rückfragen/Makeln

Das Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von zwei Verbindungen von einem Mobilfunkanschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Eine weitere Verbindung, die der Kunde hierbei herstellt, ist gesondert zu vergüten gemäß der Preisliste.

### 5.3 Telefonkonferenz

Das Merkmal ermöglicht es dem Kunden, gleichzeitig bis zu fünf Verbindungen zu verschiedenen Teilnehmern aufzubauen.

### 5.4 Anrufweiterleitung

Das Merkmal ermöglicht es, ankommende Verbindungen an einen anderen Anschluss weiterzuleiten. Die Weiterleitung erfolgt nach Wahl des Kunden

- direkt (Sofortweiterleitung),
- bei Nichtmelden (innerhalb eines vom Kunden festgelegten Zeitraums),
- bei Nichterreichbarkeit (keine Einbuchung im Mobilfunknetz) oder
- bei besetztem Anschluss.

Der Kunde aktiviert und deaktiviert die Weiterleitung an seinem Mobilfunkanschluss selbst. Er hat hierbei zuvor sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, an den der Anruf weitergeleitet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.

Die Verbindung von dem Mobilfunkanschluss des Kunden bis zu dem Ziel der Weiterleitung wird immer dem Kunden in Rechnung gestellt.

### 6 Notrufe

Der Anbieter stellt den Zugang zu Notdiensten entsprechend der gesetzlichen Anforderungen bereit. Voraussetzungen für das Absetzen eines Notrufes sind ein funktionierendes Mobiltelefon, eine gültige Nutzidentifikation (SIM-Karte; eSIM) und die Verfügbarkeit eines Mobilfunknetzes.

### 7 Sperren auf Wunsch des Kunden

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Nutzung bestimmter Rufnummernbereiche (zum Beispiel die Gassen 0900, 0137, 0180, 012) unentgeltlich netzseitig zu sperren. Die Freischaltung eines gesperrten Rufnummernbereiches ist kostenpflichtig.

Darüber hinaus kann der Kunde die Aktivierung oder Deaktivierung der folgenden Sperren kostenpflichtig beauftragen:

- Sperre aller abgehenden Anrufe,
- Sperre alle eingehenden Anrufe,
- Sperre aller abgehenden internationalen Anrufe,
- Sperre aller eingehenden Anrufe bei Aufenthalt im Ausland,
- Sperre aller eingehenden Anrufe bei Aufenthalt im Ausland mit Ausnahme von Verbindungen nach Deutschland,
- Sperre von International Roaming,
- Sperre Sprachdienst.

### 8 Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden übermittelt der Anbieter Name, Anschrift und Rufnummer des Kunden an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH („Datenredaktion der Telekom Deutschland GmbH“) oder an einen anderen Telefonverzeichnisdienst. Das Kommunikationsverzeichnis dient als Basis für den Eintrag in allgemein zugängliche Teilnehmerverzeichnisse (insbesondere in ein regionales Telefonbuch) und für Auskunftsdienste. Soweit der Kunde nichts Abweichendes angibt, wird der Eintrag dabei nach der Anschlussanschrift des Kunden regional zugeordnet. Der Anbieter schuldet nur die korrekte Weitergabe der Daten an die Datenredaktion und hat mögliche Fehler der Datenredaktion nicht zu vertreten.

## C Internetzugang

### 1 Inhalt der Dienstleistung

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen der Verfügbarkeit der Mobilfunkdienstleistung einen Zugang zum Internet zur Verfügung.

Als Zugangspunkt (APN) ist „web.vodafone.de“ zu verwenden. Der Kunde erhält eine private, nichtöffentliche IP-Adresse.

Die Dienstleistung ist darauf beschränkt, für den Kunden eine funktionstüchtige Schnittstelle (Gateway) zum Internet zur Übermittlung von Daten (IP-Paketen) zu oder aus dem Internet herzustellen. Für die im Internet angebote-

nen Dienste und Inhalte ist der Anbieter deshalb nicht verantwortlich. Dies gilt insbesondere für

- die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern (Information oder Content Provider),
- die übertragenen Inhalte,
- ihre technische Fehlerfreiheit und ihre Freiheit von Schadsoftware,
- Freiheit von Rechten Dritter oder
- die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Der Anbieter hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet selbst. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit), soweit diese nicht durch das Netz des Anbieters, sondern durch außerhalb dieses Netzbereichs liegende Umstände verursacht oder beeinflusst werden. Der Anbieter kann eine Erreichbarkeit bestimmter Teilnetze des Internets nicht gewährleisten, da dies davon abhängig ist, ob diese Netze an den üblichen Peering teilnehmen. Der Anbieter nimmt an diesen üblichen Peering im Internet teil, um eine hohe Erreichbarkeit anderer Netze zu erreichen.

## 2 Übertragungsstandards

Je nach vereinbartem Tarif und den am Ort der Nutzung der Mobilfunkdienstleistung vorhandenen technischen Voraussetzungen erfolgt die paketvermittelte Datenübertragung mittels der Standards GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA oder LTE.

## 3 Peer to Peer, Tethering und VoIP

Die Nutzung des Internetzugangs innerhalb eines Peer to Peer Netzwerks ist nicht erlaubt. Anderen Endgeräten einen Internetzugang über den vertraglich vereinbarten Internetzugang zu verschaffen (Tethering) ist nur in Einfach Mobil RED Tarifen erlaubt. Ebenfalls nur in Einfach Mobil RED Tarifen erlaubt ist die Nutzung des Internetzugangs für IP Telefonie (Voice over IP, VoIP).

## 4 Eigenschaften des Internetzugangs

### 4.1 Datenübertragungsraten

Die für den vereinbarten Tarif geltende geschätzte maximale Datenübertragungsrate des Internetzugangs ergibt sich aus der vereinbarten Preisliste. Die beworbene Datenübertragungsrate entspricht jeweils der geschätzten maximalen Datenübertragungsrate des Internetzugangs. Soweit sich aus einem Tarif und/oder der vereinbarten Preisliste nichts anderes ergibt, beträgt die minimale Datenübertragungsrate 16 Kbit/s. Im Durchschnitt werden höhere Datenübertragungsraten erreicht.

### 4.2 Einflüsse auf die Datenübertragungsraten

Sämtliche eingebuchten Nutzer teilen sich die für Internetzugänge zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Datenübertragungsrate während der Nutzung des Internetzugangs ist u. a. abhängig von

- der örtlichen Verfügbarkeit des jeweiligen Übertragungsstandards (oben Abschnitt C.2),
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Belegung und Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
- der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
- dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters und
- der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden; innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Datenübertragungsrate eingeschränkt sein.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Normalerweise wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefondienstleistungen, die über Voice over LTE (VoLTE) erbracht werden, über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Bei der Nutzung von VoLTE-Telefondienstleistungen reduziert sich die für den Interzugang zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate je Gesprächsverbindung um ca. 10 0 Kbit/s im Down- und Upload.

### 4.3 Reduzierung nach Verbrauch des vereinbarten Datenvolumens

Wenn nach Verbrauch des jeweils vereinbarten Datenvolumens die Datenübertragungsrate auf 64 Kbit/s oder 32 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload reduziert wird, ist der Zugang zum Internet nur noch sehr eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall ggf. nicht mehr nutzbar

### 4.4 Rechtsbehelfe im Falle von Abweichungen bei der Datenübertragungsrate oder bei anderen Dienstqualitätsparametern

Im Falle einer erheblichen Abweichung bei der Datenübertragungsrate oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen den hierzu im Vertrag erfolgten Angaben und der tatsächlichen Leistung, kann, wenn diese Abweichung

- kontinuierlich ist oder regelmäßig wiederkehrt und
- durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde,

dem Kunden ein Recht zustehen, den Vertrag unter Berücksichtigung der hierfür bestehenden gesetzlichen Voraussetzungen ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Einem Kunden, der den Internetzugang als Verbraucher nutzt, kann in dem zuvor beschriebenen Fall der erheblichen Abweichung zudem ein Recht zustehen, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern. Dieses Minderungsrecht ist näher beschrieben im Abschnitt „Entschädigungen und Erstattungen“ der AGB.

Der Kunde kann außerdem ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur anstrengen; die hierfür notwendigen Schritte sind in den AGB in den „Informationen zu dem Vertrag“, Abschnitt „Allgemeine Informationen“ beschrieben.

### 4.5 Performance Enhancement Proxy Server

Im Rahmen des Zugangs zum Internet werden standardmäßig übertragene Dateien durch Verwendung des Performance Enhancement Proxy Server (PEP-Server) auf eine schnellere Übertragung und bessere Ausnutzung der zur Verfügung stehenden Datenübertragungsrate hin optimiert, insbesondere Bild- und Videodateien komprimiert. Der Kunde kann die Verwendung des PEP-Servers deaktivieren

### 4.6 Verkehrsmanagementmaßnahmen; Maßnahmen aufgrund gesetzlicher Anforderungen

Der Anbieter behält sich vor, Verkehrsmanagementmaßnahmen vorzunehmen, um Engpasssituationen zu vermeiden und die Datenübertragung zu optimieren. Die Privatsphäre und der Schutz personenbezogener Daten werden hierdurch nicht beeinträchtigt. Zudem behält der Anbieter sich vor, Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und der Sicherheit des Netzes zu ergreifen. Daneben können weitere Maßnahmen aufgrund gesetzlicher Anforderungen (z.B. Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG) erforderlich sein. Die Datenübertragungsraten im Down- und Upload können sich durch diese Maßnahmen geringfügig reduzieren.

### 4.7 Kein Mindestniveau der Dienstqualität

Der Internetzugang des Anbieters umfasst keine Mindestniveaus der Dienstqualität.

## D Nutzung im Ausland (Roaming)

### 1 Allgemeines

Der Kunde kann im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, soweit zwischen diesem ausländischen Mobilfunknetzbetreiber entsprechende Vereinbarungen mit dem inländischen Mobilfunknetzbetreiber des Anbieters bestehen (Roaming). In welchem Umfang der Kunde Mobilfunkdienstleistungen im Rahmen des Roamings nutzen kann, bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Mobilfunknetzbetreibers. Es können Dienstleistungen nutzbar sein, für die die SIM-Karte oder eSIM im inländischen Mobilfunknetz nicht freigeschaltet ist. Der Anbieter rechnet die im Rahmen des Roamings genutzten Dienstleistungen anhand der Angaben des ausländischen Mobilfunknetzbetreibers ab. Da die Datenübermittlung und Abrechnung aus dem Ausland länger dauern kann, ist es möglich, dass diese Dienstleistungen mit zeitlicher Verzögerung abgerechnet werden.

### 2 Tarifzonen

Die Preise von Roaming-Dienstleistungen bestimmen sich teilweise danach, welcher Tarifzone das ausländische Land, in dem die Dienstleistung genutzt

wurde, angehört. Die Zuordnung der Länder zu einer Tarifzone ergibt sich aus der Länderliste Mobilfunk, die abrufbar ist unter [www.swb.de/laenderliste](http://www.swb.de/laenderliste).

### 3 Roaming im EU-Ausland

Befindet sich der Kunde aufgrund einer vorübergehenden Reise in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU) als Deutschland (EU-Ausland), dann gilt:

Ankommende und abgehende Gespräche innerhalb der EU und nach Deutschland, SMS und MMS sowie die Nutzung des Internetzugangs werden genauso abgerechnet wie die Nutzung dieser Dienstleistungen im Inland.

### 4 Rufumleitung im Ausland

Wenn der Kunde im Ausland eine automatische Rufumleitung aktiviert, die alle Anrufe direkt zu der von ihm angegebenen Rufnummer weiterleitet, bleiben die Anrufe für ihn kostenlos. Hat der Kunde eine bedingte Rufumleitung (Weiterleitung entweder wenn besetzt ist oder der Kunde den Anruf nicht annimmt oder das Endgerät ausgeschaltet ist) im Ausland eingeschaltet, wird der Anruf zunächst zu dem Endgerät durchgestellt. Erst wenn der Anruf nicht angenommen wird, wird der Anruf zu der vom Kunden angegebenen Rufnummer weitergeleitet. Anrufe, die der Kunde bei einem Aufenthalt innerhalb der EU-Länder mit einer bedingten Rufumleitung zu seiner Mailbox umleitet, sind kostenlos. Außerhalb der EU-Länder gelten diese Anrufe als zwei Verbindungen: 1. Die Weiterleitung des Anrufs ins Ausland und 2. der umgeleitete Teil des Anrufs nach den Tarifen für abgehende Verbindungen ins Ausland.

## E Weitere Dienstleistungen

Soweit vereinbart, erbringt der Anbieter die nachfolgendenden beschriebenen Dienstleistungen. Ein gegebenenfalls hierfür vorgesehenes zusätzliches Entgelt ergibt sich aus der Preisliste.

### 1 SMS; MMS

Die Dienstleistung SMS ermöglicht es dem Kunden, mit geeigneten Endgeräten Textmitteilungen mit einer Länge von bis zu 160 Zeichen im GSM Short Message Service (SMS) Standard zu empfangen und zu versenden. Mit Hilfe der Dienstleistung MMS kann er mit geeigneten Endgeräten Text, Bilder und/oder Töne als Multimedia Message Service (MMS) empfangen und versenden. Die Dienstleistung MMS wird aktiviert, indem die erste MMS versendet wird. Bei der Nutzung dieser Dienstleistungen ist die Kurzmittelungszentrale des Anbieters zu verwenden; der Anbieter wird dem Kunden die hierfür erforderlichen Informationen zukommen lassen, soweit sie nicht auf der SIM-Karte oder eSIM bereits gespeichert ist. Die Preise für den Versand der zuvor beschriebenen Dienstleistungen SMS (Standard-SMS) und MMS (Standard-MMS) sind der Preisliste zu entnehmen und gelten nur bei Versand über die Kurzmittelungszentrale des Anbieters. Bei Nutzung anderer Kurzmittelungszentralen fallen die entsprechenden Entgelte des jeweiligen Netzbetreibers bzw. Serviceproviders an. Kann die SMS/MMS nicht zugestellt werden, wird sie binnen einer Frist von 48 Stunden mehrfach erneut gesendet. Danach wird die SMS/MMS gelöscht. Insbesondere wegen der Unsicherheit der Zustellung sind SMS und MMS nicht für wichtige und insbesondere nicht für geschäftliche Nachrichten geeignet.

### 2 Premium SMS; Premium Voice

Eine Premium SMS Dienstleistung ist eine SMS Dienstleistung, in deren Rahmen eine über die bloße Übermittlung hinausgehende, weitere vertragliche Dienstleistung durch einen Dritten erbracht wird. Beispiele sind TV-Voting, Gewinnspiele, SMS-Games und SMS-Kleinanzeigen oder SMS-Chat. Eine Premium Voice Dienstleistung ist eine über das Mobilfunknetz erreichbare Sprachdienstleistung, in deren Rahmen eine über die bloße Übermittlung hinausgehende, weitere vertragliche Dienstleistung durch einen Dritten erbracht wird. Diese Premiumdienste sind jeweils über eine Kurzwahl erreichbar, die in der Regel 4 bis 6 numerische Zeichen umfasst. Für sie gelten besondere Preise. Der Anbieter ist für die über die bloße Übermittlung hinausgehende Dienstleistungen des Drittanbieters nicht verantwortlich.

### 3 Mobiles Bezahlen

Mittels der Dienstleistung Mobiles Bezahlen kann der Kunde bei ausgewählten Unternehmen bargeldlos Leistungen über sein Endgerät bezahlen. Vertragspartner des Kunden für die auf diese Weise bezahlte Leistung ist ausschließlich das Unternehmen, von dem die Leistung bezogen wurde. Der Kunde kann Informationen über dieses Unternehmen beim Anbieter auf dessen Internetseite oder telefonisch erhalten. Die Dienstleistung Mobiles Bezahlen ist zunächst deaktiviert und wird erst auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden aktiviert.

### 4 Sperren neben der Verbindung erbrachter Dienstleistungen (insbes. Drittanbietersperre)

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig sperren zu lassen (Drittanbietersperre).

### 5 UltraCard/MultiSIM

#### 5.1 Beschreibung

Eine UltraCard oder MultiSIM ist eine weitere, gesondert und kostenpflichtig zu beauftragende SIM-Karte, die neben der Haupt-SIM-Karte (oben Abschnitt A.4) in ein weiteres Endgerät eingesetzt werden kann, mit der Folge, dass auch dieses weitere Endgerät unter der Rufnummer erreichbar ist, die der Haupt-SIM-Karte zugeordnet ist.

#### 5.2 Laufzeit; Kündigung

Der Vertrag über eine UltraCard oder eine MultiSIM hat die gleiche Laufzeit und die gleiche Kündigungsfrist wie der Vertrag über die Haupt-SIM-Karte.

#### 5.3 Einschränkungen

Der Kunde kann maximal zwei UltraCards oder MultiSIMs kostenpflichtig beauftragen. Bei Verwendung einer UltraCard bzw. MultiSIM kann die Dienstleistung WiFi-Calling nicht genutzt werden.

#### 5.4 Verbindungen

Abhängig von den technischen Möglichkeiten der verwendeten Endgeräte werden bei Einsatz einer UltraCard bzw. MultiSIM eingehende Anrufe von allen Endgeräten parallel signalisiert. Sprachverbindungen können von jedem der Endgeräte aufgebaut werden, jedoch kann nur eine einzige Sprachverbindung genutzt werden. Alle Karten nutzen dieselbe Mailbox. Parallel können je nach Netzverfügbarkeit von allen Endgeräten Datenverbindungen aufgebaut und verwendet werden. In Tarifen mit unbeschränktem High-Speed-Datenvolumen kann der Kunde über die MultiSIM pro Abrechnungszeitraum bis zu 10 GB High-Speed-Datenvolumen nutzen, danach wird die Datenübertragungsgeschwindigkeit auf 64 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload reduziert, mit den in Abschnitt C.4.3 beschriebenen Folgen. Der SMS-/MMS-Versand und -Empfang ist standardmäßig auf der Haupt-SIM-Karte aktiv, der Kunde kann dieses umstellen. Alle Anrufeinstellungen wie Rufumleitungen und Anrufsperrungen gelten stets gleichzeitig sowohl für die Haupt-SIM-Karte als auch für alle UltraCards.

### 6 WiFi-Calling

Die Dienstleistung WiFi-Calling sorgt dafür, dass Gesprächsverbindungen nicht über das Mobilfunknetz, sondern über einen mittels WLAN zur Verfügung gestellten Internetzugang hergestellt werden, wenn sich der Kunde im Empfangsbereich dieses WLANs befindet. Solche Gespräche werden wie Gespräche über das Mobilfunknetz abgerechnet. Die Bereitstellung des WLANs selbst ist nicht Gegenstand der Dienstleistung WiFi-Calling. Die Dienstleistung WiFi-Calling ist nicht im Ausland nutzbar. Ein Notruf kann nicht über den WLAN-Internetzugang abgesetzt werden. Vielmehr müssen die in Abschnitt B.5 beschriebenen allgemeinen Voraussetzungen für das Absetzen eines Notrufs erfüllt sein, insbesondere muss ein Mobilfunknetz vorhanden sein.

### F Tarife

Die Merkmale der einzelnen Tarife wie insbesondere die enthaltenen Dienstleistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular und der jeweils vereinbarten Preisliste. Darüber hinaus gelten für jeden Tarif die nachfolgenden Vereinbarungen.

#### 1 Standardgespräche

Standardgespräche sind Gespräche zu Festnetzanschlüssen mit Ortsnetzrufnummern und zu mobilen Telefonanschlüssen mit Rufnummern für Mobile Dienste (Gassen (0)15, (0)16 und (0)17).

#### 2 Flatrate, Kontingent

Vorbehaltlich der Vereinbarung unten in Abschnitt F.3 berechnet der Anbieter, soweit eine Flatrate und/oder ein Kontingent vereinbart ist, die umfasste Leistung innerhalb eines Rechnungsmonats mit einem pauschalen Preis. Die umfasste Leistung gilt immer für den Zeitraum eines Rechnungsmonats. Fällt der Tag der Bereitstellung des Mobilfunk-Anschlusses nicht auf den Beginn eines Rechnungsmonats, werden die von einem Kontingent umfassten Leistungen für jeden Tag anteilig mit 1/30 zur Verfügung gestellt und abgerechnet. In Anspruch genommene Leistungen, die über die vereinbarte Flatrate

oder das vereinbarte Kontingent hinausgehen, werden nach dem in der Preisliste für die betroffene Leistung vorgesehenen Preis berechnet. Nicht genutztes Kontingent ist nicht in den nächsten Monat übertragbar. Soweit ein bestimmtes Datenvolumen Gegenstand der von der Flatrate oder von dem Kontingent umfassten Leistung ist, wird die Datenübertragungsrate nach Verbrauch des jeweils vereinbarten Datenvolumens auf 64 Kbit/s oder 32 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload reduziert.

Soweit ein bestimmtes Datenvolumen Gegenstand der von der Flatrate oder von dem Kontingent umfassten Leistung ist, wird die Datenübertragungsrate nach Verbrauch des jeweils vereinbarten Datenvolumens auf 64 Kbit/s oder 32 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload reduziert.

#### 3 Von einer pauschalen Abrechnung nicht umfasste Verbindungen

Von einer pauschalen Abrechnung im Rahmen einer Flatrate oder eines Kontingents nicht umfasst sind die folgenden Verbindungen:

- Verbindungen zu Servicrufnummern;
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten anderer Telekommunikationsanbieter;
- dauerhafte Verbindungen zwischen zwei Endstellen (Dauerwählverbindungen);
- Verbindungen zwischen zwei Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen;
- Interneteinwahlen über geographische Einwahlnummern und andere Datenverbindungen;
- Faxverbindungen, CSD-Verbindungen;
- Verbindungen zu Sonderrufnummern;
- Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (insbesondere Zugang zu Werbehotlines);
- Verbindungen, mittels derer der Anrufer Telekommunikationsdienste erbringt oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt;
- Anrufweiserschaltungen und
- Konferenzschaltungen.

Anstelle der pauschalen Abrechnungen berechnet der Anbieter diese Verbindungen einzeln gemäß der vereinbarten Preisliste.

#### 4 Hardware-Zuzahlung

Ist eine Hardware-Zuzahlung vereinbart, erhöht sich das monatliche, nutzungsunabhängige Entgelt für die Bereitstellung der Mobilfunkdienstleistungen während des vereinbarten Zeitraums um den in der Vereinbarung über die Hardware-Zuzahlung genannten Betrag.

#### 5 GigaPass

Ein GigaPass umfasst bestimmte Mobilfunk-Apps. Datenverbindungen, die von einer umfassten Mobilfunk-App im Inland hergestellt werden, unterfallen nicht dem jeweils vereinbarten Datenvolumen. Datenverbindungen, die von einer umfassten Mobilfunk-App im EU-Ausland (Abschnitt D.3), in Liechtenstein, Norwegen oder Island hergestellt wurden, unterfallen erst dann dem jeweils vereinbarten Datenvolumen, wenn alle vereinbarten GigaPässe zusammen innerhalb eines Abrechnungszeitraums ein Datenvolumen von mehr als 39 GB verbraucht haben.

#### 6 GigaDepot

Abweichend von Abschnitt F.2 wird bei Vereinbarung von GigaDepot ein vertraglich vereinbartes, jedoch nicht verbrauchtes monatliches Datenvolumen einmalig automatisch dem vereinbarten Datenvolumen des Folgemonats hinzugerechnet.

### G Störungen und Wartung

#### 1 Störungen

##### 1.1 Entgegennahme von Störungsmeldungen

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen stehen dem Kunden täglich rund um die Uhr Mitarbeiter unter den Servicrufnummern des Anbieters zur Verfügung.

##### 1.2 Störungsbeseitigung

Der Anbieter bearbeitet und beseitigt Störungen wie folgt:

- a) Störungen der Sprachdienstleistung und des Internetzugangs Störungen
  - der Sprachdienstleistungen (Abschnitt B),
  - des Internetzugangs (Abschnitt C),beseitigt der Anbieter unverzüglich, nachdem der Kunde die Störung bei dem Anbieter gemeldet hat, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst

zu vertreten. Meldet der Kunde eine solche Störung, dokumentiert der Anbieter gegenüber dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung. Wenn der Anbieter eine solche Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, informiert er den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

### b) Sonstige Störungen:

Störungen, die keine der unter a) aufgeführten Dienstleistungen betreffen, bearbeitet der Anbieter an Werktagen von 7.00 bis 18.00 Uhr (Bearbeitungszeit). Kann er eine solche Störung nicht bis 18.00 Uhr beseitigen, setzt der Anbieter die Störungsbearbeitung am nächsten Werktag um 7.00 Uhr fort. Der Samstag sowie gesetzliche Feiertage gelten nicht als Werktage. Der Anbieter beseitigt solche Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten während der Bearbeitungszeit.

### 1.3 Mitwirkungspflicht

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

### 1.4 Entschädigung für vollständige Ausfälle von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs

Beseitigt der Anbieter eine Störung von Telefondienstleistungen oder des Internetzugangs (oben Abschnitt 1.2 Buchstabe a) nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls dieses Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn,

- der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten oder
- die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf
- gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz,
  - › der Verordnung (EU) 2015/2120,
  - › sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder
  - › höherer Gewalt.

Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Soweit der Kunde wegen einer solchen Störung eine Minderung geltend macht, wird diese Minderung auf eine wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes zu zahlende Entschädigung angerechnet. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung wegen des vollständigen Ausfalls des Dienstes hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schadensersatz angerechnet; ein solcher Schadensersatz wird auf die Entschädigung angerechnet.

### 2 Wartung

Um die Funktionalität zu erhalten und zu verbessern sowie neue Techniken zu integrieren, führt der Anbieter regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Der Anbieter bemüht sich, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich vereinbarte Dienstleistung so gering wie möglich zu halten; dennoch können die Wartungsarbeiten zu kurzen Einschränkungen und Unterbrechungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistung führen. Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störung.

Stand: 1. Dezember 2021