Leistungsbeschreibung für Mobilfunkdienstleistungen

Stand: Februar 2019

1. **Geltungsbereich**

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge über Mobilfunkdienstleistungen (Prepaid) die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (nachfolgend „Anbieter" genannt) zur Verfügung gestellt werden. Die Leistungs- und Preisdetails des jeweiligen Mobilfunktarifs ergeben sich aus der geltenden Preisliste.

2 Netzwerkdienstleistungen

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss bereit. Über diesen Mobilfunkanschluss kann der Kunde mittels einer Mobilfunkendeinrichtung das Mobilfunknetz des Anbieters nutzen, um Sprach- und Datenverbindungen herzustellen und entgegen zu nehmen. Dies setzt voraus, dass der Kunde in das Mobilfunknetz des Anbieters eingebucht ist. Informationen zum Netzausbau sowie zur aktuell jeweils örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie (z.B. LTE) im Inland sind unter www.k-classic-mobil.de/selfcare/static/page/forms?s=networkCoverage abrufbar. Soweit nicht abweichend vereinbart, besteht kein Anspruch auf Nutzung einer bestimmten Übertragungstechnologie. Der Anbieter behält sich vor, nach 24 Std. jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen.

2.2 Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunkstationen des Anbieters beschränkt. Die Verfügbarkeit innerhalb dieses Abdeckungsbereiches beträgt 98% im Jahresdurchschnitt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein und zwar

a) aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen;

b) aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände;

c) aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder

d) in Fällen höherer Gewalt.

Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.

2.3 Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber („Roaming") nutzen, wenn und soweit der Anbieter mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreibers entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat. Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von Telefónica Germany. Die für diese Dienste anfallenden Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen (einsehbar https://www.k-classic-mobil.de/selfcare/docs/kfl/Preisliste%20K-Classic%20Mobil.pdf).

2.4 Die Übertragungstechniken LTE und Narrowband IoT (NB-IoT) stehen nur im Rahmen von Mobilfunktarifen bzw. Optionen zur Verfügung, diese ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann der Preisliste entnommen werden. Die Nutzung bestimmter Übertragungstechnologien kann daneben voraussetzen, dass diese vom Endgerät des Kunden unterstützt wird.

3. Anschluss/ SIM-Karten

3.1 Sofern dem Kunden eine SIM-Karte überlassen wird, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der auf der SIM-Karte befindlichen Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei Telefónica Germany.

3.2 Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte beträgt bis zu 24 Stunden ab Eingabe der Nummer zur Freischaltung der SIM-Karte. Die SIM-Karte ist mit der PIN („Personal Identification Number") und der PUK („Personal Unblocking Key") codiert.

3.3 Der Anbieter kann die SIM-Karte aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund notwendiger, technischer Softwareänderungen, gegen eine Ersatzkarte austauschen.

4. (entfernt)

5. Sprachdienst/ Netz-Serviceleistungen

Dem Kunden stehen folgende Sprachservices zur Verfügung:

5.1 **Mailbox:** Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Die Mailbox speichert abgehörte Sprachnachrichten für fünf Tage, nicht abgehörte Nachrichten für 17 Tage. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt auf drei Minuten. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden.

5.2 **Rufumleitung auf Mailbox:** Der Kunde kann auf seinem Anschluss eingehende Anrufe zu seiner Mailbox umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich: Umleitung aller eingehenden Anrufe; Umleitung eingehender Anrufe, wenn diese nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen werden, Umleitung eingehender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im O_2 Netz eingebucht ist, Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert (bei „besetzt"). Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

5.3 **Rufnummernanzeige:** Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Dies kann fallweise (pro Anruf) über das Mobilfunkgerät durch vorherige Eingabe von #31# unterdrückt werden. Auf Wunsch kann die Rufnummer auch standardmäßig unterdrückt werden und fallweise über das Mobilfunkgerät wieder freigegeben werden (vorherige Eingabe von *31#).

5.4 **Anruf-Info per SMS:** Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war (ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.) bekommt er vom Anbieter kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald die SIM-Karte wieder im O_2 Netz eingebucht ist. Wird ein Anruf unmittelbar auf die Mailbox weitergeleitet, dort aber keine Nachricht hinterlassen, erhält der Kunde eine Anruf-Info SMS sofern nicht der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.

5.5 **Rufnummernkreis:** Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobilfunkendgeräts die Nutzbarkeit des Mobilfunkendgeräts für abgehende Gespräche auf von ihm bestimmte (bis zu 10) Rufnummern beschränken.

6 SMS/ MMS

6.1 SMS („Short Message Service") ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Das SMS Service Center des Anbieters versucht 2 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center des Anbieters gelöscht.

6.2 Multimedia Messaging Service (MMS) ermöglicht dem Kunden mit seinem mit MMS-fähigen Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten oder zu normalen E-Mail-Adressen zu versenden.

7 Teilnehmerverzeichnis

Der Kunde kann jederzeit auf Verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift unentgeltlich in ein allgemein zugängliches, Teilnehmerverzeichnis eingetragen zu werden, seinen Eintrag wieder löschen zu lassen oder einen unrichtigen Eintrag zu berichtigen. Soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen, kann der Kunde auch jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen eingetragen werden; hierfür kann der Anbieter ein Entgelt erheben. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste. Vorgenannte Einträge kann der Kunde im Bereich „Service" unter https://www.k-classic-mobil.de/selfcare/flow/public/login oder bei der Kundenbetreuung nach Erhalt seiner SIM-Karte veranlassen.

8 Notdienste

Die Notruffunktion steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des O_2-Netzes zur Verfügung. Den Notrufabfragestellen nach § 108 TKG sowie der Abfragestelle für die Rufnummer 124 124 wird als Standortangabe die Bezeichnung der den Notruf übermittelnden Funkzelle übermittelt, mittels derer kartografische Angaben über deren planmäßige Lage und Ausdehnung abgerufen werden können. Des Weiteren können die vorgenannten Stellen im Bedarfsfall Kundendaten (z.B. Anschrift des

Anschlussinhabers) im automatisierten Auskunftsverfahren abrufen. Im Falle von Notrufen außerhalb des Abdeckungsbereiches des O_2-Netzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen.

9 Datenverbindungen/ Mobiles Internet/ Einschränkungen

9.1 Mobile Datenverbindungen werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen.

9.2 LTE steht nur im Rahmen von Mobilfunktarifen zur Verfügung, die LTE ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann der Preisliste entnommen werden.

9.3 Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit/ Bandbreite des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen. Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhalteanbieters sowie der Bewegung des Nutzers und der dem Standort innerhalb der Funkzelle. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

9.4 Das Mindestniveau der Dienstqualität in den Mobilfunknetzen des Anbieters innerhalb der Netzabdeckung beträgt 95 % in Bezug auf den erfolgreichen Aufbau von Datenverbindungen und deren Aufrechterhaltung im netzweiten Jahresdurchschnitt. Mobiles Internet des Anbieters bezieht sich auf Datennutzung innerhalb Deutschlands.

9.5 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten monatlichen Datenvolumens gekappt oder reduziert werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie reduzierte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können der Preisliste entnommen werden. Nach Reduzierung der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang deutlich verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Diente, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

9.6 Ist der Kunde der Ansicht, dass die tatsächliche Leistung seines Internetzugangs von Dienstequalitätsparametern i.S.d. Artikels 4 Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend abweicht, kann er eine Beschwerde an den Anbieter richten.

10 Sicherheit/ Verkehrslenkung

10.1 Zur Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen dem Anbieter präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet der Anbieter fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT Systeme. Der Anbieter versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischen Maßnahmen (z.B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit der Anbieter (z.B. durch ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion minimieren.

10.2 Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt der Anbieter geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netzkomponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr erfolgen.

10.3 Die angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

11 Sperren auf Wunsch des Kunden

11.1 Der Kunden kann Leistungssperren beauftragen, z.B. die Sperre seiner SIM-Karte insgesamt, an- oder abgehender Sprachverbindungen, Datenverbindungen oder bestimmter Nummerngassen. Etwaige Kosten hierfür sind der Preisliste zu entnehmen.

11.2 Der Kunde wird weiter auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 18a TKG soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen.

12 Kundenbetreuung/ Service

Den Kunden des Anbieters steht Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde z.B. Störungsmeldungen adressieren kann. Alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme findet der Kunde unter https://www.k-classic-mobil.de/selfcare/flow/public/contact. Daneben steht dem Kunden unter https://www.k-classic-mobil.de/selfcare/flow/public/login ein Selfcare-Portal zur Verfügung, über das dem Kunden umfangreiche Services zur Verfügung stehen. Unter der Rubrik „Deine Daten“ kann der Kunde nach einer entsprechenden Authentifizierung z.B. seine Daten verwalten und seine Zahlungsdaten einsehen und verändern.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG