

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für Mobilfunkdienstleistungen „Norma Mobil“

Stand: Juli 2015

## 1. Geltungsbereich/ Vertragspartner

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) und dem Kunden über die vertraglichen Leistungen.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht und zwar auch dann nicht, wenn Telefónica Germany diesen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

## 2. Vertragsschluss, Vertragslaufzeit und Kündigung

2.1. Der Mobilfunkvertrag zwischen Telefónica Germany und dem Kunden kann auf verschiedene Weise zustande kommen, je nachdem, über welchen Vertriebsweg der Kunde die SIM-Karte bezieht und für welchen Tarif er sich entscheidet. Bestellt der Kunde die SIM-Karte über die Internetseiten unter [www.norma-mobil.de](http://www.norma-mobil.de), unterbreitet er Telefónica Germany damit ein Angebot zum Abschluss eines Mobilfunkvertrages. Telefónica Germany nimmt das Angebot des Kunden an, indem sie dem Kunden eine Auftragsbestätigung übersendet. Die Auftragsbestätigung erfolgt auf elektronischem Weg an die vom Kunden benannte Email-Adresse, soweit der Kunde diese angegeben hat. Wünscht der Kunde, mit Telefónica Germany einen Mobilfunkvertrag zu einem Prepaid-Tarif abzuschließen, kann der Kunde sein Startpaket auch im Einzelhandel kaufen. Erwirbt der Kunde ein Startpaket im Einzelhandel, kommt der Mobilfunkvertrag dadurch zustande, dass Telefónica Germany die SIM-Karte freischaltet, nachdem der Kunde seine für die Freischaltung und Vertragsdurchführung erforderlichen Daten an Telefónica Germany übermittelt hat (z.B. per Internet oder telefonisch). Der Erwerb eines Startpakets für einen Postpaid-Tarif im Einzelhandel ist nicht möglich. Der Mobilfunkvertrag kommt ebenfalls zustande, wenn Telefónica Germany dem Kunden eine SIM-Karte übergibt und der Kunde damit telefoniert oder andere entgeltpflichtige Leistungen von Telefónica Germany in Anspruch nimmt. In jedem Fall ist Voraussetzung für den Vertragsschluss, dass der Kunde das 16. Lebensjahr vollendet hat. Die Zahlungsarten SEPA-Lastschrift (im Folgenden auch: Lastschrift) und Kreditkarte, sofern angeboten, setzen voraus, dass der Kunde das 18. Lebensjahr vollendet hat.

2.2 Die Annahme des Kundenauftrags kann abgelehnt werden, wenn ein sachlicher Grund vorliegt, z.B. der Kunde unrichtige Angaben macht, seinen Zahlungspflichten voraussichtlich nicht nachkommen wird oder der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die Leistungen missbräuchlich zu nutzen beabsichtigt. Insbesondere bei einer negativen Bonität kann Telefónica Germany einen Vertragsschluss ablehnen.

2.3 Telefónica Germany ist berechtigt, den unter 2.10 genannten Unternehmen („Auskunfteien“) zum Zwecke der Bonitätsprüfung Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung der beim Anbieter abgeschlossenen Verträge (z.B. Vertragsgegenstand, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Zahlweise und Bankdaten) zu übermitteln und zu Beginn und im Laufe des Vertragsverhältnisses Bonitätsauskünfte von dort zu erhalten.

2.4 Darüber hinaus werden die in Ziffer 2.3 genannten Daten von den Auskunfteien verwendet, um in Zweifelsfällen die Identität des Kunden/Antragstellers eindeutig feststellen zu können. Diese Prüfung dient dem Schutz von missbräuchlicher Verwendung fremder Daten durch Unbefugte („Datenklau“), z.B. die Verwendung fremder Bankdaten bei Bestellungen per Telefon oder Internet. Telefónica Germany ist bei Online-Bestellungen weiter berechtigt, mittels der vorgenannten Daten und mit Hilfe einer Besucher-ID, die Steuerungsdaten des für die Bestellung genutzten Endgerätes enthalten kann (z.B. Bildschirmauflösung oder Betriebssystemversion) und über die das Endgerät mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit bei weiteren Bestellungen wiedererkannt werden kann, zu prüfen, ob Anhaltspunkte für Missbrauch vorliegen. Ihre Besucher-ID wird nach Ablauf von 6 Monaten gelöscht.

2.5 Unabhängig davon ist Telefónica Germany berechtigt, den Auskunfteien auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Forderungsbetrag nach Kündigung, Kartenmissbrauch) zu übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist.

2.6 Die Auskunfteien speichern die Daten, um den ihr angeschlossenen Kreditinstituten, Kreditkartenunternehmen, Leasinggesellschaften, Einzelhandelsunternehmen einschließlich des Versandhandels und sonstigen Unternehmen, die gewerbsmäßig Geld oder Warenkredite an Konsumenten geben bzw. Telekommunikationsdienste anbieten, Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von Kunden geben zu können. An Unternehmen, die gewerbsmäßig Forderungen einziehen und den Auskunfteien vertraglich angeschlossen sind, können zum Zwecke der Schuldnerermittlung Adressdaten übermittelt werden. Die Auskunfteien stellen die Daten ihren Vertragspartnern nur zur Verfügung, wenn diese ein berechtigtes Interesse an der Datenübermittlung glaubhaft vorlegen. Die Auskunfteien übermitteln nur objektive Daten ohne Angabe des Kreditgebers; subjektive Werturteile, persönliche Einkommens- und Vermögensverhältnisse sind in erteilten Auskünften nicht enthalten.

2.7 Telefónica Germany bezieht weiter Bonitätsinformationen auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren („Score“) von den unter 2.10 genannten Auskunfteien. Die in einem Score zusammengefasste Prognose beschreibt immer nur ein allgemeines Risiko für Kreditverträge mit vergleichbaren Merkmalen und stellt keine Bewertung der Bonität eines konkreten Kunden dar. Für die Berechnung von Scores (Wahrscheinlichkeitswerten) werden auch Anschriftendaten genutzt.

2.8 Telefónica Germany ist Teilnehmer am Telekommunikations-Pool (TKP), der von der infoscore Consumer Data GmbH zum Zwecke der Bonitätsprüfung betrieben wird. Der TKP ist eine Gemeinschaftseinrichtung von Unternehmen, die gewerbsmäßig entgeltliche Telekommunikationsdienstleistungen oder Teledienste erbringen. Zweck des TKP ist, die hieran beteiligten Unternehmen vor Forderungsausfällen zu schützen. Zu diesem Zweck übermitteln und erhält Telefónica Germany Daten gemäß der Punkte 2.3f.

2.9 Im Rahmen des Antragsverfahrens gleichen wir Ihre Bankverbindungsdaten (nur IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Bankleitzahl, keine Angaben zur Person) mit dem Return-debit Prevention Pool (RPP) der infoscore Consumer Data GmbH (ICD), Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden ab. Der RPP hat die Funktion einer Sperrdatei. Darüber hinaus werden wir im Falle der Nichteinlösung der Lastschrift, soweit zulässig, Ihre Bankverbindung (nur IBAN und BIC, keine Angaben zur Person) in den RPP der ICD einmelden, die diese Sperrung anderen Unternehmen, die am Auskunftsverfahren beteiligt sind, auf Anfrage übermittelt. Nach Bezahlung der Rücklastschrift werden wir die Erledigung in den RPP melden.

2.10 Der Kunde kann bei den Auskunfteien eine Selbstauskunft über seine dort gespeicherten Daten erhalten. Die Adressen der Auskunfteien lauten: infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden. SCHUFA Holding AG, Verbraucherservicezentrum, Postfach

5640, 30056 Hannover. Weitere Informationen über das SCHUFA-Verfahren enthält eine Broschüre, die auf Wunsch von der SCHUFA zur Verfügung gestellt wird.

2.11 Der Mobilfunkvertrag endet durch Kündigung sowie durch endgültige Deaktivierung der SIM-Karte gemäß Ziffer 7.3. Der Kunde kann den Mobilfunkvertrag mit Telefónica Germany jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Telefónica Germany kann den Mobilfunkvertrag mit einer Frist von einem Monat kündigen. Diese Kündigungsfristen gelten auch bei Inanspruchnahme des Postpaid-Tarifs (vgl. Ziffer 6.2). Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Telefónica Germany kann den Vertrag über die vom Kunden hinterlegte Email-Adresse kündigen. Die SIM-Karte des Kunden wird zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung von Telefónica Germany gesperrt.

2.12 Das gesetzliche Recht beider Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### **3. Leistungsumfang**

3.1 Der Inhalt des Mobilfunkvertrages mit dem Kunden richtet sich nach den Leistungsbeschreibungen, den Datenschutzhinweisen, Preislisten und diesen AGB. Die Leistungsbeschreibungen und Preislisten sind im Internet unter [www.norma-mobil.de](http://www.norma-mobil.de) abrufbar und stehen zum Download bereit.

3.2 Der Kunde erhält die SIM-Karte mit einer Rufnummer, einer persönlichen Identifikationsnummer („PIN“) sowie einem entsprechenden persönlichen Entsperrungscode („PUK“) zur Verfügung. SIM-Karte und PIN sind Voraussetzung für den Zugang zum Mobilfunknetz der E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG (EPM). Nach einer Online-Bestellung erhält der Kunde außerdem eine Hotline-PIN per E-Mail mitgeteilt, mit der er sich beim telefonischen Kundenservice legitimieren kann. Bei Startpaketen, die der Kunde im Einzelhandel erworben hat, wird dem Kunden die Hotline-PIN im beiliegenden Willkommensanschreiben mitgeteilt. Ein Mobilfunkendgerät ist nicht Gegenstand des mit dem Kunden geschlossenen Mobilfunkvertrages.

3.3 Die Anzahl der Mobilfunkverträge, die ein einzelner Kunde mit Telefónica Germany unter der Marke blau schließen kann, ist bei Privatkunden auf 5 (fünf) und bei Geschäftskunden/ Firmenkunden auf 50 (fünfzig) beschränkt. Benötigt der Privatkunde mehr als 5 Mobilfunkverträge, bedarf es einer gesonderten Vereinbarung.

3.4 Die Rufnummer der SIM-Karte wird dem Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilt. Kunden müssen Änderungen von Rufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Regulierungsbehörde veranlasst sind.

3.5 Die Mobilfunkdienstleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich des von EPM in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Darüber hinaus ist der Kunde berechtigt, Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland sowie Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze in Anspruch zu nehmen, soweit EPM dies technisch ermöglicht und dies mit den jeweiligen ausländischen Netzbetreibern vereinbart hat. Für Verbindungen im Ausland und aus dem Ausland gelten die Bedingungen gemäß Roaming-Preisliste.

3.6 Es gibt auch bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung keine Gewähr einer Mobilfunkversorgung innerhalb geschlossener Räume, da diese durch die spezifischen baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann.

3.7 Der Kunde kann jederzeit die Übertragung seiner Mobilfunk-Rufnummer von Telefónica Germany zu einem anderen Mobilfunkdiensteanbieter verlangen (sog. Rufnummernmitnahme oder Portierung). Im Falle einer Übertragung zu einem anderen Mobilfunkdiensteanbieter vor Beendigung des mit Telefónica Germany geschlossenen Vertrags, behält der mit dem Kunden und Telefónica Germany geschlossene Vertrag trotz der Portierung der Mobilfunk-Rufnummer **VON** Telefónica Germany zu einem anderen Mobilfunkdiensteanbieter seine Gültigkeit. Der Kunde hat in diesem Fall Anspruch auf Erteilung einer neuen Rufnummer durch Telefónica Germany.

3.7.1 Soll die Portierung nach der Beendigung des Mobilfunkvertrages mit Telefónica Germany erfolgen, ist hierfür Voraussetzung, dass der Kunde den Wechsel seiner Mobilrufnummer spätestens innerhalb von 90 Tagen nach Beendigung des Mobilfunk-Vertrages mit Telefónica Germany bei dem anderen Diensteanbieter beauftragt. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Portierung nicht mehr möglich.

3.7.2 Zum Zwecke der Vorbeugung gegen Missbrauch der Portierungsmöglichkeit wird Telefónica Germany die Portierung nur dann veranlassen, wenn der Kunde die Portierung in Textform gegenüber Telefónica Germany in Auftrag gegeben hat. Dies gilt auch bei Vertragsbeendigung infolge endgültiger Deaktivierung der Prepaid SIM-Karte gem. Ziffer 7.3.

3.7.3 Die mit der Portierung verbundenen Kosten gemäß Preisliste trägt der Kunde.

3.7.4 Im Falle der Portierung der Mobilfunk-Rufnummer von Telefónica Germany zu einem anderen Mobilfunkdiensteanbieter wird Telefónica Germany die Leistungserbringung nicht länger als einen Kalendertag unterbrechen. Eine Stornierung des Portierungs-Auftrags ist nach erfolgreich ausgehandeltem Portierungsdatum nicht mehr möglich. Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

3.7.5 Wechselt der Kunde von einem anderen Mobilfunkdiensteanbieter zu Telefónica Germany, ist eine Mitnahme („Portierung“) seiner bisherigen Rufnummer des fremden Netzbetreibers möglich.

### **4. Zusatzdienstleistungen**

4.1 Dem Kunden können Zusatzdienstleistungen angeboten werden. Eine Pflicht hierzu besteht nicht. Soweit Zusatzdienstleistungen im Rahmen eines separaten Vertragsverhältnisses erbracht werden, gelten gesonderte Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten, die als solche kenntlich gemacht werden.

4.2 Änderungen einer Zusatzdienstleistung, die Gegenstand eines separaten Vertragsverhältnisses ist, zum Nachteil des Kunden (z.B. Leistungseinschränkungen oder Preiserhöhungen) berechtigen den Kunden nicht zur Sonderkündigung dieses Mobilfunkvertrages.

4.3 Der Kunde kann online bereits bei Abschluss des Mobilfunkvertrages oder zu einem späteren Zeitpunkt und offline ab dem Zeitpunkt der Antragsstellung oder zu einem späteren Zeitpunkt die Zusatzdienstleistung „Verbindungsübersicht“ wählen. Die Zusatzdienstleistung „Verbindungsübersicht“ wird dann Bestandteil des Mobilfunkvertrages durch Bereitstellung dieser Dienstleistung.

4.4 Möchte der Kunde weitere Zusatzdienstleistungen in Anspruch nehmen, kann er dies tun, indem er gesonderte Verträge mit Telefónica Germany oder deren Kooperationspartnern schließt. Die Kooperationspartner sind in der Leistungsbeschreibung oder Preisliste kenntlich

gemacht. Schließt der Kunde Verträge über Zusatzdienstleistungen mit Kooperationspartnern, beschränkt sich die Leistung von Telefónica Germany auf die Bereitstellung des technischen Zugangs zu den Endeinrichtungen des Kooperationspartners, die Dienstverwaltung und das Inkasso.

4.5 Für Fehlleistungen der von Kooperationspartnern eingesetzten Endgeräte sowie für die Erfüllung der Pflichten von Kooperationspartnern haftet Telefónica Germany nicht. Leistungseinschränkungen oder Preiserhöhungen der Kooperationspartner berechtigen den Kunden nicht zur Sonderkündigung dieses Mobilfunkvertrags.

## **5. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preise**

5.1 Die AGB können durch Telefónica Germany geändert werden, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würden. Wesentliche Änderungen sind insbesondere solche über die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit des Vertrags, einschließlich der Regelungen zur Beendigung des Vertrags. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB durch Telefónica Germany vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrags aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich einschlägige gesetzliche Regelungen und/oder die Rechtsprechung ändern und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.

5.2 Die Leistungsbeschreibungen können durch Telefónica Germany geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung objektiv nicht schlechter gestellt wird (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen im Hinblick auf die geschuldeten Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen Telefónica Germany zur Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

5.3 Preisänderungen erfolgen in Ausübung billigen Ermessens. Eine einseitige Preisänderung kann von Telefónica Germany aufgrund einer Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer, bei Änderung der Kosten für besondere Netzzugänge, für Zusammenschaltungen und für Dienste anderer Anbieter, zu denen Telefónica Germany Zugang gewährt, sowie bei der Einführung/Änderung von Gebühren/Kosten aufgrund von behördlichen oder gerichtlichen Entscheidungen, wie z.B. der Bundesnetzagentur vorgenommen werden. Telefónica Germany ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist Telefónica Germany verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

5.4 Nach Ziffer 5.1-5.3 beabsichtigte Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung sowie der Preise, die nicht ausschließlich durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer oder durch gesetzliche oder behördliche Anordnungen bedingt sind, werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Erfolgt innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung keine Kündigung durch den Kunden in Textform, werden die Änderungen zum mitgeteilten Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf die Folge der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## **6. Leistungspflicht des Kunden und Bezahlung**

6.1 Die Leistungen aus diesem Vertrag sowie etwaige kostenpflichtige Zusatzdienstleistungen sind vom Kunden bei Prepaid-Tarifen im Voraus zu zahlen; bei diesen Tarifen ist der Kunde vorleistungspflichtig. Er kann daher die Leistungen sowie etwaige Zusatzdienstleistungen nur nutzen, wenn ein hinreichendes Guthaben auf dem eingerichteten individuellen Guthabenkonto vorhanden ist.

6.2 Von dem Guthabenkonto des Kunden werden zeitgleich mit der Erbringung der Leistung die Entgelte gemäß der Preisliste - abhängig von der Tarifwahl des Kunden - einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer (sog. „Mehrwertsteuer“) in Abzug gebracht. Eine Erhöhung der gesetzlichen Mehrwertsteuer gilt nicht als Erhöhung des Preises, sondern wird von Telefónica Germany vom Zeitpunkt des Inkrafttretens des erhöhten Umsatzsteuersatzes an von dem Guthaben des Kunden abgezogen. Laufende Verbindungen werden bei Verbrauch des Guthabens sofort unterbrochen.

6.3 Der Kunde hat, je nachdem, ob Telefónica Germany dies zur Verfügung stellt, die Wahl zwischen verschiedenen Prepaid-Tarifen. Dazu können bspw. auch Flatrate-Tarife oder Paket-Tarife gehören, die der Kunde über eine von Telefónica Germany vorgegebene Kurzwahlnummer aktivieren kann. Eine Aktivierung von Flatrate- oder Paket-Tarifen ist nur möglich, wenn das Guthabenkonto des Kunden eine dem Preis der Flatrate oder des Pakets entsprechende Deckung aufweist. Aktiviert der Kunde einen Flatrate-Tarif, gilt dieser für eine von Telefónica Germany vorgegebene Zeitdauer (z.B. 30 Tage). Bei den Daten-Flatrates erfolgt nach Erreichen des jeweils gebuchten Datenvolumens eine Beschränkung der Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Optionslaufzeit auf GPRS-Geschwindigkeit von max. 56 kbit/s. Aktiviert der Kunde einen Paket-Tarif, gilt dieser für eine von Telefónica Germany vorgegebene Zeitdauer (z.B. 30 Tage) und ist auf ein von Telefónica Germany vorgegebenes Inklusivvolumen beschränkt. Während der Gültigkeitsdauer einer aktivierten Tarifoption ist ein Wechsel auf bzw. eine Kombination mit einem bzw. mehreren zeit- bzw. mengenabhängigen Tarifen oder in einem bzw. mehreren anderen Tarifoptionen möglich, sofern von Telefónica Germany angeboten. Ein Wechsel von einem Prepaid-Tarif von Telefónica Germany zu einem Postpaid-Tarif von Telefónica Germany ist möglich, sofern Telefónica Germany dies zur Verfügung stellt. Flatrate- oder Paket-Tarife für Datennutzung sind auf paketvermittelte Datenübertragung per GPRS oder UMTS beschränkt. Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Bereitstellung eines Flatrate-Tarifs oder Paket-Tarifs.

6.4 Die Vorauszahlungen kann der Kunde nach der angebotenen und von ihm ggf. bei Vertragsschluss gewählten und von Telefónica Germany bestätigten Zahlungsmethode entrichten. Der Mindestaufladebetrag liegt bei 10 Euro. Zahlt der Kunde für eine Aufladung weniger als 10 Euro, kann ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 2,50 Euro in Abzug gebracht werden.

6.5 Zahlungseingänge, die ohne bzw. mit einem falschen Verwendungszweck (Rufnummer) auf dem Bankkonto der Telefónica Germany eingehen, können nicht als Zahlung bearbeitet werden.

6.6 Gibt der Kunde bei der Vorauszahlung eine falsche oder eine an einen anderen Kunden vergebene Rufnummer an, kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Inhaber der irrtümlich angegebenen Telefonnummer den Aufladebetrag verbraucht. In diesem Fall haftet Telefónica Germany, soweit nicht von ihr zu vertreten, nicht für den etwaigen Guthabenverbrauch und erstattet dem Kunden nur den Betrag, der in dem Zeitpunkt noch vorhanden ist, in dem der Kunde den falschen Verwendungszweck mitteilt. Die Haftungsregelungen gem. Ziffer 10 bleiben unberührt.

6.7 Hat der Kunde eine falsche, aber nicht vergebene Rufnummer angegeben, wird der Zahlungsbetrag an die beauftragte Bank zurückgesendet und steht dem Kunden dort wieder zur Verfügung. Im Falle einer vom Kunden zu vertretenden Rückzahlung sind die Telefónica Germany entstandenen Kosten vom Kunden zu erstatten. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens unbenommen.

6.8 Bei einer Aufladung mittels Kreditkarte, sofern als Zahlungsart angeboten, erfolgt die Buchung auf dem Guthabenkonto unmittelbar nach Autorisierung des entsprechenden Betrages durch das Kreditkarteninstitut. Bei Aufladung durch Überweisung, Bareinzahlung oder SEPA-Lastschrift, sofern als Zahlungsart jeweils angeboten, erfolgt die Buchung nach Zahlungseingang auf dem Konto von Telefónica Germany.

6.9 Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, stellt Telefónica Germany dem Kunden eine Vorabmitteilung über den jeweils einzuziehenden Betrag mit der Rechnung zur Verfügung. Telefónica Germany zieht den vom Kunden zu zahlenden Rechnungsbetrag monatlich nicht vor Ablauf von zwei Werktagen nach Bereitstellung der Vorabinformation mit der Rechnung von dem vereinbarten Konto des Kunden ab.

6.10 Eine Rechnung für die Aufladung der Prepaid SIM-Karte wird auf Anforderung des Kunden unter Angabe seiner Kundennummer, des Aufladedatums und des jeweiligen Aufladebetrages erstellt, sofern der Kunde dies schriftlich oder per E-Mail unter [service@norma-mobil.de](mailto:service@norma-mobil.de) verlangt. Die Rechnung wird dem Kunden grundsätzlich auf elektronischem Weg an die vom Kunden benannte E-Mail Adresse zugestellt. Für die Erstellung und Zusendung einer schriftlichen Rechnung wird ein Bearbeitungsentgelt gemäß Preisliste erhoben, sofern der Mobilfunkvertrag mit Hilfe des Internets erfolgte oder ein kostenloser Abruf der Rechnung in elektronischer Form auf der Website [www.norma-mobil.de](http://www.norma-mobil.de) in seinem persönlichen Nutzer-Account angeboten wird.

6.11 Ein Verbindungsnachweis wird auf Anforderung des Kunden für den jeweils maßgeblichen Rechnungszeitraum erstellt, sofern der Kunde dies zuvor schriftlich oder per E-Mail unter [service@norma-mobil.de](mailto:service@norma-mobil.de) verlangt hat. Die Verbindungsübersicht wird dem Kunden grundsätzlich auf elektronischem Weg an die vom Kunden benannte E-Mail Adresse zugestellt. Für die Erstellung und Zusendung einer schriftlichen Verbindungsübersicht wird ein Bearbeitungsentgelt gemäß Preisliste erhoben, sofern der Mobilfunkvertrag mit Hilfe des Internets erfolgte oder ein kostenloser Abruf der Verbindungsübersicht in elektronischer Form auf der Website [www.norma-mobil.de](http://www.norma-mobil.de) in seinem persönlichen Nutzerbereich angeboten wird.

6.12 Der Kunde kann den Kontostand seines Guthabenkontos von seinem Handy mit Tastenkombination \*100# senden oder über die Kurzwahl 1155 kostenlos abfragen. Die Angabe des Guthabenkontostandes ist unverbindlich und begründet keinen selbständigen Anspruch des Kunden auf Leistungen in entsprechender Höhe.

6.13 Im Falle des Verlustes der Prepaid SIM-Karte kann das Restguthaben nach Sperrung der alten SIM-Karte auf Antrag des Kunden auf eine von ihm erworbene Ersatz-SIM-Karte von übertragen werden. Hierfür wird ein Entgelt gemäß Preisliste erhoben. Die Mobilrufnummer ändert sich bei einer Ersatzkartenbestellung nicht.

## **7. Aktivitätszeitfenster, endgültige Deaktivierung und Ende des Vertrages**

7.1 Innerhalb des Aktivitätszeitfensters kann der Kunde abgehende Verbindungen führen. Das Aktivitätszeitfenster verlängert sich jeweils durch weitere Aufladungen.

7.2 Bei Neuerwerb einer Prepaid-SIM-Karte beginnt das Aktivitätszeitfenster mit der Freischaltung. Mit Aufladungen verlängert sich das Aktivitätszeitfenster. Das jeweils aktuelle Aktivitätszeitfenster des Kunden beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt der letzten Aufladung von mindestens 5 €. Bei Startguthaben bis 5 € beträgt das Aktivitätszeitfenster 73 Tage pro Euro. Ab 5 € Startguthaben beträgt das Aktivitätszeitfenster 12 Monate.

7.3 Nimmt der Kunde während des Aktivitätszeitfensters keine Aufladungen vor und endet das Aktivitätszeitfenster, schließt sich hieran eine zweimonatige Phase der passiven Erreichbarkeit an. In dieser Phase kann der Kunde nur Verbindungen empfangen. Mit dem Ende der zweimonatigen Phase der passiven Erreichbarkeit wird die Prepaid-SIM-Karte endgültig deaktiviert und der Vertrag endet. Der Anspruch des Kunden auf Auszahlung eines etwa vorhandenen Restguthabens bleibt unberührt.

7.4 Eine Auszahlung von Guthaben, das Telefónica Germany dem Kunden gewährt hat, ohne dass der Kunde hierfür eine Zahlung geleistet hat (z.B. im Rahmen von Werbeaktionen), ist ausgeschlossen.

7.5 Während der Phase der passiven Erreichbarkeit kann der Kunde eine Aufladung seines Guthabenkontos durchführen, die den Beginn eines neuen Aktivitätszeitfensters auslöst.

7.6 Ist das Guthaben vor Ablauf des Aktivitätszeitfensters verbraucht, sind über das Ende des Aktivitätszeitfensters hinaus bis zum Ende der zwei monatigen Phase der passiven Erreichbarkeit eingehende Verbindungen möglich, auch wenn keine Wiederaufladung der Prepaid-SIM-Karte erfolgt.

## **8. Pflichten des Kunden im Umgang mit Benutzerkennung und „PIN“**

8.1 Die persönlichen Identifikationsnummern (PIN), die persönlichen Entsperrungscodes (PUK), die Hotline-PIN sowie ein eventuell vorhandenes Internet- bzw. Freischaltungs-Passwort sind gegenüber dritten Personen geheim zu halten, so dass die unbefugte Nutzung der Karte durch Dritte oder ein Missbrauch der persönlichen Informationen, welche auf der SIM-Karte gespeichert sind, vermieden werden. Der Kunde wird die PIN unverzüglich ändern, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von ihr erlangt haben.

8.2 Der Kunde hat den Verlust, den Diebstahl oder die unberechtigte Drittnutzung der PIN sowie der PUK unverzüglich mitzuteilen.

8.3 Die Übertragung der SIM-Karte und der damit verbundenen Rechte und Pflichten aus dem Mobilfunkvertrag an einen Dritten ist nur mit schriftlicher Einwilligung von Telefónica Germany zulässig. Der Kunde ist so lange aus dem Mobilfunkvertrag berechtigt und verpflichtet, bis der Dritte gegenüber Telefónica Germany die Übernahme des Vertrages schriftlich erklärt hat.

## **9. Pflichten des Kunden im Umgang mit der SIM-Karte**

9.1. Die SIM-Karte wird dem Kunden zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch überlassen. Sie bleibt Eigentum von Telefónica Germany. Der Kunde hat die SIM-Karte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses an Telefónica Germany zurückzugeben. Telefónica Germany darf die SIM-Karte jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen.

9.2 Die SIM-Karte ist vom Kunden sorgfältig aufzubewahren, so dass Missbrauch und Verlust vermieden werden.

9.3 Der Kunde hat Telefónica Germany den Verlust, den Diebstahl oder die unberechtigte Drittnutzung der SIM-Karte unverzüglich mitzuteilen. Sofern der Kunde den Verlust, Diebstahl oder eine unberechtigte Drittnutzung der SIM-Karte zu vertreten hat, haftet der Kunde bis zur Mitteilung des Verlustes, Diebstahl oder sonstigen unberechtigten Drittnutzung für diejenigen Leistungen, die unter Nutzung der SIM-Karte in Anspruch genommen worden sind. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens unbenommen.

9.4 Der Kunde hat Telefónica Germany unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner postalischen und elektronischen Adresse mitzuteilen. Leistet der Kunde seine Zahlungen per Lastschrift oder Kreditkarte, sofern diese Zahlungsarten angeboten werden, hat er Telefónica Germany außerdem unverzüglich sämtliche Änderungen der Konto- und Kreditkartendaten mitzuteilen. Änderungsmittelungen können schriftlich, per Email an [service@blau.de](mailto:service@blau.de) erfolgen oder telefonisch über die Kunden-Hotline. Erforderlich ist jeweils eine Legitimation des Kunden durch Angabe seiner Hotline-PIN oder seines Passwortes oder - bei schriftlichen Mitteilungen - Vorlage einer Kopie des Personalausweises bzw. des Reisepasses und der aktuellen Meldebescheinigung.

9.5 Der Kunde darf seine SIM-Karte nicht in Vermittlungs- oder Übertragungssystemen nutzen, um die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten in das Mobilfunknetz der EPM ein- oder weiterzuleiten. Der Kunde darf seine SIM-Karte auch nicht zur Erbringung eines Telekommunikationsdienstes oder telekommunikationsgestützten Dienstes einsetzen. Hierunter fällt beispielsweise der Versand von Werbe-SMS, Werbe-MMS und Werbe-E-Mails an Nutzer eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes, wenn dieser nicht manuell an einen Teilnehmer, sondern systemgesteuert an eine Vielzahl von Teilnehmer erfolgt.

9.6 Es ist nicht gestattet, die Mobilfunkdienstleistungen zu gewerblichen Zwecken zu vermarkten oder Dritten zur Vermarktung anzubieten, ohne dass dazu eine ausdrückliche schriftliche vorherige Zustimmung (Einwilligung) durch Telefónica Germany vorliegt.

9.7 Ziffer 9.6. gilt entsprechend für den Fall, dass nur Teile der Mobilfunkdienstleistungen betroffen sind.

9.8 Der Kunde verpflichtet sich, die auf der Grundlage dieses Mobilfunkvertrags erhaltene(n) SIM-Karte(n) ausschließlich zur Nutzung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen als Endkunde zu gebrauchen. Eine weitergehende oder gewerbliche Nutzung der SIM-Karte(n) zur Erbringung von (Mobilfunk-) Dienstleistungen für Dritte bedarf der ausdrücklichen und schriftlichen Einwilligung durch Telefónica Germany.

9.9 Dem Kunden ist insbesondere untersagt, die SIM-Karte für folgende Zwecke zu nutzen:

9.9.1 Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem E-Plus Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen, und/ oder

9.9.2 Anschaltung betrieblicher Telefonanlagen oder Datennetze (LAN / WAN) mittels sog. GSM-Gateways (SIM-Boxen, Least-Cost-Router) an das EPM Mobilfunknetz und/oder

9.9.3 Einsatz von SIM-Karten in Vermittlungs- bzw. Übertragungssystemen von Telefonanlagen (z.B. PABX) und vergleichbaren technischen Einrichtungen.

9.9.4. Der Kunde darf keine Verbindungen herstellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

## **10. Schadensersatz und Haftungsbeschränkung**

10.1 Für Vermögensschäden aufgrund der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten haftet Telefónica Germany nach Maßgabe von § 44a TKG.

10.2 In allen anderen Fällen bestimmt sich die Haftung von Telefónica Germany für sich, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nach den folgenden Regelungen:

10.2.1 Telefónica Germany haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden, unbegrenzt. Ebenso haftet Telefónica Germany unbegrenzt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

10.2.2 Liegen die unter Ziffer 10.2.1 genannten Voraussetzungen nicht vor, haftet Telefónica Germany – gleich aus welchem Rechtsgrund - nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht schuldhaft verletzt wird. In diesen Fällen ist die Haftung von Telefónica Germany auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Es handelt sich somit um Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde.

10.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und wegen des Fehlens einer garantierten Beschaffenheit oder einer zugesicherten Eigenschaft der von Telefónica Germany zu erbringenden Leistungen. Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Telefónica Germany.

## **11. Datenschutz, Fernmeldegeheimnis**

Telefónica Germany erhebt, verarbeitet und nutzt die Bestands- (§ 95 Abs. 1, 3 Nr. 3 Telekommunikationsgesetz, § 14 Telemediengesetz) und Verkehrsdaten (§ 96 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz) sowie Nutzungsdaten (§ 15 Telemediengesetz) des Kunden im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses sowie in anderen Fällen, soweit gesetzliche Vorschriften die Datenerhebung, -verarbeitung, oder -nutzung anordnen bzw. erlauben oder soweit der Kunde ausdrücklich einwilligt. Einzelheiten ergeben sich aus den Datenschutzrichtlinien, die dem Kunden bei Vertragsschluss zugänglich gemacht werden oder unter [www.blau.de](http://www.blau.de) zum Abruf und Download bereitstehen.

## **12. Allgemeine Bestimmungen**

12.1 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

12.2 Dem Kunden können das Vertragsverhältnis betreffende Mitteilungen durch Zusendung an die vom Kunden benannte Postanschrift, an die vom Kunden benannte Email-Adresse oder durch eine Textnachricht über den Kurznachrichtendienst („SMS“) übersandt werden.

12.3 Der Kunde darf Ansprüche aus diesem Kundenverhältnis nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Telefónica Germany abtreten.