

## **Leistungsbeschreibung der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für Mobilfunkdienstleistungen „blauworld“**

**Stand: April 2016**

### **1. Allgemeines**

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) bietet dem Kunden mit der SIM-Karte den Zugang zu dem von der E-Plus Mobilfunk GmbH („EPM“) betriebenen Mobilfunknetz zum Zwecke der Übertragung von Kommunikationsdaten in Form von Sprach- und Datenverbindungen („blauworld Mobilfunkleistungen“). Der Kunde hat sich vor Vertragsschluss über die Mobilfunkversorgung an dem von ihm bevorzugten Standort über die Sende- und Empfangsbedingungen des EPM Mobilfunknetzes zu informieren.

Die Inanspruchnahme der blauworld Mobilfunkdienstleistungen setzt die Nutzung der wiederaufladbaren SIM-Karte voraus. Die blauworld Mobilfunkleistungen können nur mit einem nach dem GSM-Standard funktionierenden Endgerät (z.B. ein Mobiltelefon) und ggf. weiterem Zubehör genutzt werden. Endgeräte und Zubehör sind nicht Gegenstand der Leistungen von blauworld. blauworld berechnet dem Kunden die Mobilfunkleistungen auf der Grundlage der blauworld Preisliste.

Zielrufnummer einer Verbindung kann eine dem EPM Mobilfunknetz zugeordnete Rufnummer sowie eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein. Voraussetzung ist, dass der Inhaber der Zielrufnummer einen Vertrag mit einem Anbieter geschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber EPM verpflichtet ist, eine Verbindung herzustellen. Auf Anfrage benennt blauworld diese Anbieter. Soweit EPM dies technisch ermöglicht und mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreiber vereinbart hat, kann der Kunde außerdem Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland sowie Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze in Anspruch nehmen (International Roaming). Der Kunde hat die Möglichkeit, separate Roamingdienste i.S.d. Verordnung (EU) Nr. 531/2012 zu wählen, die von alternativen Roaminganbietern erbracht werden. Der Kunde schließt über regulierte Roamingdienste mit dem alternativen Roaminganbieter einen eigenständigen Vertrag. Alle vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Kunden und Telefónica Germany, die nicht regulierte Roamingdienste betreffen, bleiben unverändert bestehen. Ein Wechsel ist auch zwischen alternativen Roaminganbietern möglich. Ein Wechsel ist jederzeit kostenlos und innerhalb eines Arbeitstages möglich. Der Kunde kann nur zu alternativen Roaminganbietern wechseln, die technisch an die E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG angebunden sind. Über den erfolgreichen Wechsel zu einem alternativen Roaminganbieter informiert Telefónica Germany den Kunden per SMS. Im Fall eines Wechsels des inländischen Anbieters ist der neue inländische Anbieter nicht verpflichtet, die Roamingdienste eines bestimmten alternativen Roaminganbieters zu unterstützen. Um zu einem lokalen Anbieter von regulierten Datenroamingdiensten zu wechseln, muss der Kunde auf seinem mobilen Endgerät den voreingestellten Internet-Zugangspunkt (APN) manuell ändern. Bei Rückkehr nach Deutschland muss der Kunde den ursprünglichen APN einstellen, um mobile Datendienste nutzen zu können. Weitere Informationen erhält der Kunde hier: [EU Richtlinie](#).

Im Einzelnen erbringt die Telefónica Germany GmbH mit Abschluss des blauworld Mobilfunkvertrages die folgenden Leistungen.

### **2. Startguthaben**

Der Kunde erhält mit der SIM-Karte ein kostenloses Startguthaben, das er innerhalb eines in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Mobilfunkleistungen „blauworld“ bestimmten Aktivitätszeitfensters (vgl. auch unten Ziffer 3) abtelefonieren kann. Das Aktivitätszeitfenster kann mit Guthabenaufladungen erweitert werden. Telefonate zu so genannten Free Call Nummern (z.B. 0800) sind nur möglich, wenn der Kunde über Guthaben auf seiner Karte verfügt.

### **3. Aktivitätszeitfenster**

Innerhalb des Aktivitätszeitfensters kann der Kunde abgehende Verbindungen führen. Mit jeder Aufladung verlängert sich das Aktivitätszeitfenster um 6 Monate. Das jeweils aktuelle Aktivitätszeitfenster des Kunden kann maximal 12 Monate betragen.

Nimmt der Kunde während des Aktivitätszeitfensters keine Aufladungen vor und endet das Aktivitätszeitfenster, schließt sich eine zwei monatige Phase der passiven Erreichbarkeit an. In dieser Phase kann der Kunde nur Verbindungen empfangen.

Mit dem Ende der zwei monatigen Phase der passiven Erreichbarkeit wird die SIM-Karte endgültig deaktiviert und das Vertragsverhältnis zwischen der Telefónica Germany und dem Kunden endet. Während der Phase der passiven Erreichbarkeit kann der Kunde eine Aufladung seines Guthabenskontos durchführen, die den Beginn eines neuen Aktivitätszeitfensters von 6 Monaten auslöst.

#### **4. Rufnummernmitnahme zu anderen Anbietern**

Zur Durchführung der Rufnummernmitnahme zu einem anderen deutschen Mobilfunkanbieter muss der für die betroffene Rufnummer registrierte Kunde spätestens am 30. Tag nach Beendigung des Vertrages den beim neuen Diensteanbieter wirksam gestellten Mitnahmeantrag und seine gegenüber Telefónica Germany abgegebene Verzichtserklärung abgegeben haben. Für die Mitnahme der Rufnummer wird von blauworld ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste erhoben. Dieses kann nicht mit bestehendem Guthaben verrechnet werden, sondern muss per Banküberweisung an die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG entrichtet werden. Im Falle einer etwaigen Abgabe der dem Kunden zur Verfügung gestellten Rufnummer an einen anderen Mobilfunkdiensteanbieter kann es aus technischen Gründen zu einer Unterbrechung der Leistungen von bis zu 24 Stunden kommen.

#### **5. Kontoverwaltung**

Über sein Mobiltelefon kann der Kunde mit \*100# „senden“ sein jeweils aktuelles blauworld Guthaben abfragen. Aufladungen der SIM-Karte erfolgen ohne zusätzliche Kosten durch Banküberweisung oder kostenpflichtig über die telefonische Betreuung gemäß aktueller Preisliste. Sofern blauworld die Zahlungsformen anbietet, kann die Aufladung ebenfalls ohne weitere Kosten per Kreditkarte, unter [www.blauworld.de](http://www.blauworld.de) oder per SEPA-Lastschrift erfolgen.

#### **6. Tarifwechsel**

Der Wechsel zwischen verschiedenen blauworld Tarifen ist möglich, soweit andere Tarife angeboten werden. Ein Tarifwechsel setzt jedoch ein Guthaben des Kunden voraus. Ist der Tarifwechsel unentgeltlich möglich, wird das Guthaben des Kunden vollständig in den neuen Tarif übernommen. Ist der Tarifwechsel nach dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag eine entgeltliche Leistung, berechnet Telefónica Germany diese gesondert. Alternativ kann blauworld die Gebühren für den Tarifwechsel durch entsprechende Reduzierung des Guthabens des Kunden berechnen.

##### **6.1 Tarifoptionen**

Soweit angeboten kann der Kunde Tarifoptionen wählen. Die Buchung und Abbestellung der Tarifoptionen erfolgt über den Kontomanager 1155 (kostenlose Kurzwahl über Ihre blauworld SIM-Karte). Voraussetzung für die Buchung und die Verlängerung von Tarifoptionen ist eine ausreichende Deckung des Guthabenskontos des Kunden in Höhe des jeweils aktuellen Preises für die Tarifoption gemäß Preisliste zum Buchungs- bzw. Verlängerungszeitpunkt. Der Festpreis gemäß aktueller Preisliste wird im Voraus vom Guthabenskonto des Kunden abgebucht. Über die Aktivierung, Deaktivierung und bei Verbrauch von Inklusiveinheiten einer Tarifoption wird der Kunde per SMS informiert. Nicht verbrauchte Inklusiveinheiten verfallen am Ende der Optionslaufzeit. Eine Tarifoption kann nach Deaktivierung erneut durch den Kunden gebucht werden. Während der Gültigkeitsdauer einer aktivierten Tarifoption ist ein Wechsel auf einen zeit- bzw. mengenabhängigen Tarif oder in eine andere Tarifoption nicht möglich. Die Buchung einer oder mehrerer zusätzlichen Tarifoptionen sind möglich, sofern dies von Telefónica Germany angeboten wird. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Tarifoptionen sind auf [www.blauworld.de](http://www.blauworld.de) in der Preisliste einzusehen.

#### **7. Mailbox**

Für den Kunden ist eine Mailbox (d.h. ein netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) eingerichtet. Zu dieser Mailbox werden eingehende Anrufe umgeleitet, wenn die SIM-Karte nicht in das Mobilfunknetz eingebucht ist, bspw. weil das Mobiltelefon ausgeschaltet ist. blauworld weist darauf hin, dass die Mailbox aufgrund der Voreinstellungen des EPM Mobilfunknetzes nicht vollständig deaktivierbar ist. D.h. die Mailbox nimmt eingehende Anrufe entgegen, wenn der Kunde den Anruf nicht innerhalb von 20 Sekunden nach Herstellung der Verbindung angenommen hat. Der Kunde kann auf seiner Mailbox eine individuelle Begrüßung von bis zu vierzig Sekunden oder eine Abwesenheitsansage aufsprechen. Im Falle der Abwesenheitsansage werden keine Nachrichten aufgezeichnet. Die Mailbox speichert maximal 10 Nachrichten von bis zu zwei Minuten Dauer insgesamt. Die Mailbox benachrichtigt den Kunden per Kurzmitteilung über neu eingegangene Nachrichten. Gespeicherte Nachrichten werden nach 5 Tagen automatisch gelöscht. Die Speicherzeit für neue Nachrichten vor dem erstmaligen Abhören beträgt 10 Tage.

## 8. Rufnummern-Anzeige

Mit CLIR=PCB (Calling Line Identification Restriction, Per Call Basis) hat der Kunde die Option, pro Anruf die Anzeige seiner Rufnummer beim Angerufenen vom Mobiltelefon aus durch die Eingabe des GSM-Codes (\*31#) vor der Rufnummer oder bei GSM Phase II Mobiltelefonen per Menü zu übertragen. Dieser Dienst ist kostenlos.

## 9. Kunden Hotline

Der Kunde erreicht die Hotline für Fragen rund um die SIM-Karte unter der Kurzwahl 1159 (0,49 Euro/ Anruf aus dem eigenen Mobilfunknetz) oder aber unter 01806 324212 (20 Cent/Anruf aus dem dt. Festnetz, aus dt. Mobilfunknetzen 60 Cent/Anruf). Der Kunde legitimiert sich gegenüber der Hotline durch seine Rufnummer und seinen Hotline-PIN.

## 10. blauworld Rufnummernbegrenzung

Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobiltelefons die Nutzbarkeit der SIM-Karte für abgehende Gespräche auf zehn von ihm bestimmte Rufnummern beschränken (über PIN2). Es besteht dabei auch die Möglichkeit, eine Vorwahl oder eine gekürzte Vorwahl zu verwenden. Hat der Kunde von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht, lassen sich nur Verbindungen zu Teilnehmern herstellen, deren Rufnummer mit den ersten Ziffern der eingespeicherten Vorwahl übereinstimmen.

## 11. Speicher der SIM-Karte

Auf der SIM-Karte befindet sich ein Speicher-Chip, auf dem der Kunde bis zu 100 Namen und Rufnummern abspeichern kann.

## 12. Sprach-Infos

Der Kunde kann über die blauworld Sprach-Infos Informationen per Audiotext (= automatische Bandansage) aus dem jeweils aktuellen blauworld Angebot, z.B. aus den Bereichen Sport, Wirtschaft oder Politik, abrufen. Die innerhalb dieses Dienstes abrufbaren Informationen werden von der CompuTel Telefonservices GmbH aufbereitet und zur Verfügung gestellt. Die Kurzwahlen und eine Kurzbeschreibung der jeweils aktuell angebotenen Serviceleistungen sind in der blauworld Preisliste aufgeführt.

## 13. Eintrag in Telefonverzeichnisse, Auskunft

Auf Wunsch des Kunden wird seine blauworld Rufnummer nach Abschluss des blauworld Mobilfunkvertrages zur Erteilung entsprechender Auskünfte in das Telefonverzeichnis eingetragen. Das für den Eintrag erforderliche Formular kann der Kunde über die Internetseite [www.blauworld.de](http://www.blauworld.de) abrufen. blauworld gibt die Daten des Kunden dann zum Zwecke des Eintrags in das Telefonverzeichnis sowie zur Erteilung von Auskünften an die Deutsche Telekom AG weiter.

## 14. Kosten-Limit

Für die weltweite Datennutzung kann ein gesondertes Kostenlimit eingerichtet werden. Ausnahme: Länder außerhalb der EU, in denen der Betreiber des besuchten Netzes die Überwachung des Nutzungsverhaltens seiner Kunden in Echtzeit durch den Roamingpartner nicht gestattet. Bei einem Verbrauch von 80% und 100% des Kosten-Limits wird jeweils eine Benachrichtigung per SMS gesendet. Ab dem 01.07.2010 wird das Kosten-Limit automatisch auf den in der Preisliste angegebenen Betrag voreingestellt, es sei denn, der Kunde hat bereits zuvor ein anderes Kosten-Limit gewählt. Einstellungsmöglichkeiten wie Deaktivierung und Änderung des Limits sowie Ausschalten der Info-SMS sind auf [www.blauworld.de](http://www.blauworld.de) in den FAQs einzusehen.

## 15. Datenverbindungen

Soweit vom Endgerät des Kunden unterstützt, kann der Kunde über das E-Plus Mobilfunknetz über verschiedene Zugangstechnologien, z.B. UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) auf das Internet zugreifen. Dies gilt für paketvermittelte Daten. Telefónica Germany behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung einer Datenverbindung durchzuführen, nach der die Datenverbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.

Bei Mobilfunk handelt es sich um ein „gemeinsam nutzbares Transportmedium“. Die tatsächlich erzielte Datenrate hängt von verschiedenen Faktoren ab (Anzahl der Nutzer in einer Zelle, Geografie etc.). Die Angabe einer garantierten Mindestgeschwindigkeit der Datenübertragung ist insofern nicht möglich.

Telefónica Germany bietet IP-Dienste nach dem internationalen Standard RFC791 als gemeinsam nutzbares Transportmedium an. Nach diesem Standard ist die Transportkapazität nicht exklusiv nutzbar. Die dem einzelnen Kunden zustehende Transportkapazität wird durch die Anzahl anderer Nutzer und deren Nutzungsverhalten beeinflusst. Die Anzahl und das Verhalten anderer Nutzer können starken zeitlichen und örtlichen Schwankungen unterliegen. Alle Teilstrecken des IP-Transportes bis zum Internet werden kontinuierlich überwacht. Werden festgelegte Grenzwerte überschritten, wird die Transportkapazität im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erweitert.

Informationen zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit/ Bandbreite des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen. Die 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 Inhaltenanbieters 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.

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 Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

Ist der Kunde der Ansicht, dass die tatsächliche Leistung seines Internetzugangs von Dienstleistungsparametern 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

## 16. Sicherheit/ Verkehrsmanagement

Zu 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 technischer 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.

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 Voice-over-LTE-Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren.

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

## 17. Sperrungen auf Wunsch des Kunden

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

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.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG