

Die **Telekom Deutschland GmbH** (im Folgenden TDG genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss für Internet- und Telefonieleistungen, soweit diese im jeweiligen Vertrag enthalten sind. Für die Nutzung des Mobilfunk-Anschlusses sind geeignete Endgeräte erforderlich. Die Überlassung dieser Endgeräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1. Mobilfunk-Anschluss

- 1.1** Die TDG teilt dem Kunden – außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer – eine Rufnummer zu.
- 1.2** Die TDG überlässt dem Kunden eine mit der Rufnummer kodierte SIM-Karte. Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die Freischaltung/Aktivierung setzt eine Identitätsprüfung anhand eines nach § 172 des Telekommunikationsgesetzes vorgeschriebenen amtlichen Ausweisdokuments voraus.

Die SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von TDG genutzten Mobilfunknetze und zur Nutzung der SIM-Karte ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. TDG erbringt die Mobilfunkdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Mobilfunktarif oder/und gegen ein zusätzliches Entgelt, der/das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird. Alle Rechte, einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch die TDG auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei TDG. TDG ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

- 1.3** Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes der Telekom. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z. B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer von der TDG speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2. Nutzung mit Guthabenkonto

- 2.1** Die SIM-Karte ermöglicht die Herstellung von Mobilfunk-Verbindungen, solange auf dem Guthabenkonto ein Guthaben besteht.
- 2.2** Abgehende sowie im Ausland ankommende Mobilfunk-Gespräche können hergestellt werden, solange auf dem Guthabenkonto ein Guthaben besteht, welches ein Gespräch von mind. der Länge der kleinsten Taktungseinheit zulässt, die für die jeweilige Verbindung gilt.
- 2.3** Die Nutzung entgeltpflichtiger Datendienste einschließlich SMS und MMS (im Folgenden „Datendienste“) ist grundsätzlich möglich, solange noch Guthaben für den Versand bzw. Empfang mindestens in Höhe der kleinsten Abrechnungseinheit für den jeweiligen Datendienst auf dem Guthabenkonto vorhanden ist.
- 2.4** Nach Aufladen neuen Guthabens und Erreichen eines Guthabenbetrages auf dem Guthabenkonto wird die Nutzung innerhalb von ca. 24 Stunden seit der Aufladung wieder freigegeben.

3. Internetzugang

Sofern im jeweiligen Tarif ein Internet-Zugang enthalten ist, wird dieser mit den Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload überlassen, die in der Preisliste für diesen Tarif oder der Zubuchoption aufgeführt ist. Die Angaben gelten für die Nutzung außerhalb von Gebäuden.

4. Telefonieleistungen

Sofern im jeweiligen Tarif Telefonieleistungen enthalten sind, bietet die Telekom folgende Leistungen an:

4.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann im Inland Mobilfunk-Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz der Telekom eingebucht ist; Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist

4.2 Notruf

Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind – mit Ausnahme der in Satz 3 genannten Fälle - die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunk-Endgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie im Mobilfunknetz ausschließlich LTE-M oder nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.

4.3 Mailbox

Die Mailbox wird dem Kunden mit Abschluss eines Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Der Kunde wird per SMS über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mailbox informiert. Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden maximal sieben Tage gespeichert. Nutzt der Kunde die Mailbox nicht, d. h. fragt der Kunde Sprachnachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich die TDG vor, die Mailbox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die Mailbox wieder aktiviert werden.

4.4 Rufumleitung

Das Mobilfunknetz der Telekom leitet die für den Mobilfunk-Anschluss bestimmten ankommenden Anrufe bei aktivierter Rufumleitung in die Mobilbox (sofern eingerichtet) oder zu einem vom Kunden gewünschten

Mobilfunk- oder Festnetz-Anschluss im Inland weiter. Die Rufumleitung kann bei einem ausreichend positiven Kontostand nach den Wünschen des Kunden auf einen Mobilfunk- oder Festnetz-Anschluss im In- oder Ausland eingestellt werden.

4.5 Rufnummernsperre

Der Kunde kann Verbindungen zu den Rufnummernbereichen mit der Zugangskennzahl 0900, 0180, 118 und 0137 kostenlos durch die TDG sperren lassen. Des Weiteren werden Sperren für alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe angeboten.

4.5 SMS

SMS (ShortMessageService) ermöglicht es dem Kunden, mit SMSfähigen Mobilfunk-Endgeräten Kurznachrichten von bis zu 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunk-Endgerät ist freier Speicherplatz. Das SMS ServiceCenter der Telekom versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS ServiceCenter der Telekom gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

5. Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

5.1 Verfügbarkeit

Den Mobilfunkleistungen liegt eine Dienstverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.

5.2 Mindestniveau der Dienstqualität

Die TDG bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

5.3 Einschränkung der Mobilfunkleistungen

Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunk-Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.). Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

5.4 Übertragungsgeschwindigkeiten und Einflussgrößen auf die am Anschluss erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter www.telekom.de/netz-ausbau einsehbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät. Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload sind in der jeweiligen Preisliste bei dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät. Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von

- der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk Technologie
- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- der Belegung/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 Inhalteanbieters
- der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vor-kommen, 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.

5.5 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload reduziert wird, ist der Internet-Zugang nur noch 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.

5.6 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen, 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-Telefonieleistungen reduziert sich die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 KBit/s im Down- und Upload.

5.7 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Der Betreiber des von TDG genutzten Netzes nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.telekom.de/verkehrsmanagement.

5.8 Mobilfunknutzung im Ausland

Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland (Telefonie, SMS, MMS, Daten u. a.) ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Mobilfunkleistungen im Ausland sind nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen oder nicht auf allen Schiffen und nicht in allen Flugzeugen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z. B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist.

6. Nutzung mit Guthabenkonto

Eine Mobilfunk-Verbindung aus dem Ausland kann abhängig vom jeweiligen Mobilfunknetz auf zwei unterschiedliche Weisen hergestellt werden.

Welches Verfahren für welches Roamingpartnernetz gültig ist, kann der Kunde über die NORMA connect Kundenbetreuung erfahren. Dem Kunden wird per Kurzmitteilung auf dem Handy-Display mitgeteilt, welches Verfahren anzuwenden ist.

6.1 Roaming Direct

Der Kunde wählt die Rufnummer des gewünschten Gesprächspartners mit internationaler Vorwahl.

6.2 Roaming CallBack

Die gewünschte Gesprächspartner-Rufnummer mit der internationalen Vorwahl wird zunächst an einen Vermittlungsrechner des Mobilfunknetzes übergeben, indem der Kunde die Rufnummer mit einer speziellen Tastenkombination verbindet. Der Rechner ruft den Kunden im Ausland zurück (CallBack). Sobald der Kunde den Anruf entgegennimmt, wird die Verbindung zum gewünschten Gesprächspartner aufgebaut. Der Kunde bezahlt nur für die Verbindung zu dem gewünschten Gesprächspartner. Es ist zu beachten, dass bei diesem Verfahren das Versenden von Faxen und Daten aus dem Ausland nicht möglich ist. Das Roaming Direct Verfahren wird sukzessive ausgebaut und löst entsprechend das CallBack Verfahren ab.

7. Service

TDG beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. TDG nimmt Montag bis Samstag von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Kundenhotline (www.norma-connect.de/kundenservice.html) entgegen.