

1. Geltungsbereich

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge über Mobilfunkdienstleistungen (Post- und Prepaid) die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 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. Der Anbieter behält sich vor, bei Sprachverbindungen nach 2 Stunden und bei sonstigen Datenverbindungen nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.

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 unter <http://www.o2online.de/tarife/beratung-und-service/auslandstarife/preise-im-ausland/>).

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. Optionale Ortsnetzzrufnummer

4.1 Im Rahmen einiger Tarife wird auch eine Ortsnetzzrufnummer (z.B. Festnetzzrufnummer oder Homezone-Festnetzzrufnummer) zur Verfügung gestellt. Der Bereich, in dem der Kunde unter dieser Ortsnetzzrufnummer zu erreichen ist, ist ein geographisch definierter Raum um eine im Mobilfunknetz von Der Anbieter zu bestimmende Koordinate, z.B. Straßename mit Hausnummer. Die konkrete Fläche des Bereichs ist von den Standorten der Mobilfunkmasten abhängig.

4.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Weiterleitung von Anrufen unter der Ortsnetzzrufnummer für die Zukunft zu unterbinden, wenn der Kunde nach Aufforderung durch den Anbieter nicht nachweisen kann, dass sein Wohn- oder Geschäftssitz innerhalb des Erreichbarkeitsbereichs dieser Ortsnetzzrufnummer liegt.

4.3 Der Kunde kann nur mit seiner Wohnanschrift in öffentliche

Teilnehmerverzeichnisse (siehe Ziffer 7) eingetragen werden, nicht jedoch mit einer ggf. davon abweichenden Adresse, in deren Bereich er die Ortsnetzzrufnummer oder ähnliche Sondertarife nutzt.

4.4 Der Kunde kann Anrufe auf der Festnetznummer gemäß Ziffer 4.1, die außerhalb des Festnetzbereichs ankommen, auf sein Handy kostenpflichtig weiterleiten.

5. Sprachdienst/ Netz-Serviceleistungen/ SMS & MMS

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 O2 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 O2 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 **Konferenz:** Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

5.6 **Halten/Anklopfen:** Geht während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden. Wenn der Kunde „Anklopfen“ eingeschaltet hat, werden eingehende Anrufe während einer schon bestehenden Sprachverbindung mit einem Tonsignal angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich, beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.

5.7 **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.

5.8 **Multicard:** Der Kunde hat die Möglichkeit, unter einer Mobilfunknummer mehrere Endgeräte zu betreiben und zu surfen oder auf mehreren Endgeräten gleichzeitig zu surfen. Gleichzeitiges Telefonieren ist nicht möglich. Vertragskunden des Anbieters können bis zu 3 SIM-Karten nutzen, Geschäftskunden mit Rahmenvertrag bis zu 5 SIM-Karten. Trotz mehrerer SIM-Karten erhält der Kunde eine zentrale Mailbox, auf die er von allen Geräten zugreifen kann, sowie eine einheitliche Rechnung

5.9 **SMS:** 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.

5.10 **MMS:** MMS („Multimedia Messaging Service“) 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.

6. WLAN-Telefonie

Zur besseren Netzabdeckung insbesondere innerhalb von Gebäuden ermöglicht der Anbieter seit September 2016 Neu- und Bestandskunden mit bestimmten Mobilfunk-Laufzeittarifen den Aufbau sowie die Entgegennahme von Mobilfunkgesprächen über WLAN ohne eine gesonderte Registrierung („WLAN-Telefonie“). Diese

Verbindungen werden entsprechend dem Mobilfunktarif des Kunden berechnet, Verbindungen im Ausland werden dabei wie Gespräche von Deutschland in das jeweilige Zielland berechnet. Die Nutzung setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden in ein WLAN-Netz eingebucht ist, WLAN-Telefonie unterstützt und diese Funktion im Endgerät aktiviert wird. Standortbasierte Dienste stehen über WLAN-Telefonie nicht zur Verfügung. Eine Übergabe von Gesprächen bei Verlassen/Erreichen des WLAN-Netzes ist nur ins/vom LTE-Netz des Anbieters möglich. WLAN-Telefonie steht zunächst bis 31.05.2017 zu Verfügung.

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 „Mein O2“ unter www.o2online.de oder bei der Kundenbetreuung nach Erhalt seiner SIM-Karte veranlassen.

8 Notdienst

Die Notrufnummer steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des O2-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 O2-Netzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen. Notrufe zur 110 oder 112 über WLAN-Telefonie (Ziffer 6) sind derzeit nicht möglich.

9 Datenverbindungen/ Mobiles Internet/ Einschränkungen

Der Anbieter bietet die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS (General Packet Radio Service, nachfolgend „2G“), GPRS/EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) und UMTS (Universal Mobile Telecommunications System nachfolgend „3G“) bzw. HSPA/HSPA+/HSPA-DC (High Speed Packet Access) sowie LTE (Long Term Evolution, nachfolgend „4G“) zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr an. Hierüber wird u.a. ein mobiler Zugang zum Internet ermöglicht. Wo Datenverbindungen mit welcher Übertragungstechnologie zur Verfügung stehen, ist unter www.o2online.de bzw. für die UMTS-Nutzung im Ausland unter www.o2online.de/goto/ausland einsehbar. Die Nutzung der genannten Übertragungstechnologien setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden die jeweilige Übertragungstechnologie unterstützt.

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

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 Inhalteanbieters, dem Endgerät des Kunden, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers und innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden kann die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. 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 ggf. deutlich verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden. Tarifspezifische weitere Informationen sind der Preisliste zu entnehmen.

9.5 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

9.6 Das Mindestniveau der Dienstqualität in den 2G, 3G und 4G Netzen 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 paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands.

10 Sicherheit/ Verkehrsmanagement

10.1 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.

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 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. Produktspezifische weitere Verkehrsmanagementmaßnahmen sind der Preisliste zu entnehmen.

10.3 Die unter 10.2 genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten. en.

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 Nummerngruppen. 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

Dem Kunden steht unter www.o2online.de ein Selfcare-Portal mit umfangreichem Serviceangebot zur Verfügung. Unter der Rubrik „Mein o2“ kann der Kunde z.B. seinen Vertrag verwalten, seine Rechnungen einsehen und Einstellungen (z.B. zu Bestandsdaten oder Einzelbindungsnachweis) ändern. Daneben steht dem Kunden unter der Kurzwahl 1414 (aus dem o2 Mobilfunknetz) ein Sprachportal für Informationen zu Verbrauchsangaben sowie der Möglichkeit von SIM-Karten Sperren zur Verfügung. Dem Kunden steht daneben eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde per Chat (über www.o2online.de) oder telefonisch (derzeit unter 017688855222 für Postpaid/ Laufzeitverträge bzw. 017688855282 für Prepaid) z.B. Störungsmeldungen adressieren kann. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter www.o2online.de/kontakt/.