



A. Allgemeine Leistungsmerkmale

1. Hinweis

Die 1&1 Telecom GmbH (nachfolgend 1&1 genannt) nutzt das Mobilfunknetz der Vodafone (im nachfolgenden 1&1 D-Netz genannt) und das Mobilfunknetz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im nachfolgenden 1&1 Telefónica-Netz genannt). Im Folgenden werden beide Mobilfunkverbindungswege unter 1&1 Netz subsumiert.

2. Anrufumleitungen

2.1.

Der Kunde kann für eingehende leitungsvermittelte Verbindungen die folgenden Umleitungen zu zulässigen Zielrufnummern (Einschränkungen der Umleitbarkeit in bestimmte Länder teilt 1&1 jeweils aktuell auf Anfrage mit) einrichten. Eingerichtete Umleitungen werden bei Nutzung der physischen SIM-Karte oder des eSIM-Profiles (im Folgenden zusammenfassend „SIM“) im Ausland teilweise nicht berücksichtigt. a) automatische Umleitung aller Verbindungen; b) Umleitung, wenn die Verbindung in einem vom Kunden festgelegten Zeitraum nicht angenommen wird; c) Umleitung, wenn die SIM nicht in ein Mobilfunknetz eingebucht ist; d) Umleitung im Besetzt-Fall.

2.2.

Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses mit der Anrufumleitung auf seinen Anschluss einverstanden ist.

3. SMS

3.1.

Mit einem geeigneten Endgerät können bei Nutzung des 1&1 Netzes Textmitteilungen von bis zu 160 Zeichen im GSM ShortMessageService-Standard (= Kurzmitteilungen) empfangen und versendet werden. Der Kunde kann mit dem 1&1 Netz-SMS a) Kurzmitteilungen an E-Mail-Adressen versenden und Emails als Kurzmitteilungen empfangen (nicht Verfügbar bei Verwendung des 1&1 Telefónica-Netzes, b) Kurzmitteilungen in andere Mobilfunknetze (in ausländische Mobilfunknetze nur, wenn der Roaming-Partner des jeweiligen 1&1 Netzes den Kurzmitteilungsdienst unterstützt) versenden.

3.2.

Die Zustellung von Kurzmitteilungen wird während 48 Stunden wiederholt versucht, wenn der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden ist. Danach wird die Kurzmitteilung - auch bei erfolglosem Zustellungsversuch - gelöscht.

3.3.

Die Abrechnung entgeltpflichtiger Kurzmitteilungen kann in Sonderfällen (z.B. Kurzmitteilungen an Fax-Nummern) verzögert erfolgen.

4. Rufnummern-Anzeige

Innerhalb des 1&1 Netzes wird für alle abgehenden Verbindungen die Telefon-Nummer des Kunden an den angerufenen Anschluss übermittelt; eine fallweise Unterdrückung ist durch Eingabe am Endgerät möglich.

5. InternetService, WAP

5.1.

Mit einem datenfähigen Endgerät und einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP/IP Datenverbindung kann der Kunde über das 1&1-Netz Zugang zum Internet erhalten.

5.2.

Mit einem Endgerät nach dem WirelessApplicationProtocol-Standard (WAP) mit Microbrowser kann der Kunde über das 1&1-Netz (nicht Verfügbar bei Verwendung des 1&1 Telefónica-Netzes) Zugang zu den im WAP-Format erstellten Bereichen des Internet erhalten. Die Abrechnung von gegebenenfalls zusätzlich zum Minutenpreis für den Zugang zum WAP-Gateway anfallenden Kosten für die übermittelten Inhalte kann verzögert erfolgen.

5.3.

Im Rahmen des InternetService und WAP hat der Kunde keinen Anspruch auf das Angebot bestimmter Inhalte oder den Zugang zu bestimmten Inhalten.

6. Notrufnummern

Der Kunde kann die allgemeinen Notrufnummern 110 und 112 anwählen.

7. Verbindungsübersicht

Die Verbindungsübersicht, die der Kunde auf Wunsch monatlich erhält, listet entgeltpflichtige und unentgeltliche Verbindungen mit Angabe von Datum, Beginn, Dauer und/oder übertragenem Datenvolumen, Zielrufnummer und Höhe des einzelnen Entgeltes auf.

8. Service-Nummern

Unter verschiedenen Service-Nummern erhält der Kunde Informationen und Beratungen zu den von 1&1 angebotenen Dienstleistungen oder zu seinem Vertragsverhältnis.

9. Internet-Zugangseinstellungen

Bei allen Mobilfunkprodukten, die 1&1 anbietet, kann der Kunde mit einem datenfähigen Endgerät und/oder einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP/IP Datenverbindung Zugang zum Internet erhalten. Datenverbindungen können je nach 1&1 Netz unterschiedlich sein und sind unter „Internet-Zugangseinstellungen“ des jeweiligen Netzes zu finden.

Einschränkungen nach der Drosselung: Je nach gewähltem Tarif wird die zur Verfügung stehende Bandbreite für Datenverbindungen ab einem bestimmten Datenvolumen (Upload und Download) im laufenden Daten-Abrechnungszyklus auf maximal 64 kBit/s gedrosselt. Das genaue Limit des Highspeed-Datenvolumens ist pro Tarif unterschiedlich und für den gewählten Tarif der Preisliste zu entnehmen. Diese Reduzierung kann dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z.B. Musik- oder Video-Streaming, Video-Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Beispielanwendungen können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen:

	Datenverbrauch (geschätzt)	geschätzte Nutzungsszenarien mit 1 GB Highspeed-Volumen
Instant Messaging (Text)	ca. 10 kb je Text-Nachricht	nahezu unbegrenzt
Fotos oder Songs (mp3) versenden	ca. 3 - 5 MB je Stück	Ca. 200 Stück
Video-Telephonie	ca. 3 MB/Minute	Ca. 5 Stunden
Audio-Streaming (SD)	96 kbit/s - ca. 2 MB je Lied	Ca. 512 Lieder
Audio-Streaming (HD)	160 kbit/s - ca. 3,5 MB je Lied	Ca. 290 Lieder
Video-Streaming 480p	ca. 6 MB/Minute	Ca. 2,5 Stunden

10.1&1 Highspeed-Pakete

Bestimmte 1&1 Mobilfunk-Tarife sind für eine mögliche Buchung der 1&1 Highspeed-Pakete automatisch freigeschaltet. Je nach gewähltem Tarif kann eine Buchung per SMS oder über eine entsprechende Internetseite durchgeführt werden. Im 1&1 Telefónica-Netz ist eine Buchung ab 80% des jeweiligen inkludierten Highspeed-Volumens möglich. Im 1&1 D-Netz ist eine Buchung ab 30% des jeweiligen inkludierten Highspeed-Volumens möglich. Das gebuchte 1&1 Highspeed-Paket wird schnellstmöglich nach Buchung aktiviert. Die 1&1 Highspeed-Pakete sind nur innerhalb des aktuellen Daten-Abrechnungszeitraums gültig und können nicht auf den nachfolgenden Daten-Abrechnungszeitraum übertragen werden.

11. Einschränkungen Internet-Zugang

11.1.

Für die Nutzung der Tarife gilt ausschließlich ein für Endkunden üblicher Umfang und nur für Verbindungen, die manuell über die Hardware aufgebaut werden. Eine Weiterveräußerung sowie unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und die Nutzung zum Betrieb kommerzieller Dienste sind unzulässig. 1&1 behält sich vor, bei einer Verbindungsdauer von mehr als 24 Stunden oder bei Inaktivität nach 2 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen.



12. Inklusivabrechnung

Bei Tarifen, die eine begrenzte Anzahl von Inklusiv-Minuten oder Inklusiv-SMS je Abrechnungszeitraum beinhalten kann diese Inklusiv-Leistung nicht in den Folgeabrechnungszeitraum übertragen und/oder kumuliert werden. Nicht genutzte Inklusiv-Leistungen verfallen am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums und werden nicht erstattet.

13. Internetnutzung bei Tarifen mit unlimitiertem Highspeed-Datenvolumen

Tarife, die ein unlimitiertes Highspeed-Datenvolumen enthalten, dürfen ausschließlich von Endkunden mit Wohnsitz in Deutschland und im vertraglich vereinbarten Umfang für den mobilen Eigengebrauch genutzt werden. Die Nutzung umfasst insbesondere nicht

- a) eine stationäre Nutzung, insbesondere die Nutzung im Rahmen einer stationären Router-ähnlichen Funktion;
- b) die Nutzung in Form von WLAN/WiFi-Netzwerken/Hotspots zur geschäftlichen/ öffentlichen Verwendung durch Dritte; oder
- c) den Betrieb kommerzieller Dienste sowie das Durchleiten von Datenverbindungen.

14. Missbrauchsvorbeugung

14.1. Telefonie

Bei allen Mobilfunktarifen darf eine Sprachverbindung ausschließlich als Endkunde im dafür üblichen Umfang und nur manuell über ein mobilfunkfähiges Endgerät aufgebaut werden. Die Nutzung dieser Tarife für automatisch generierte Verbindungen, zu Zwecken der Weiterveräußerung, zur unentgeltlichen Überlassung des Dienstes an Dritte oder zum Betrieb kommerzieller Dienste, insbesondere zum Angebot eigener Telekommunikations-Dienstleistungen sowie für eine Standleitung, sind unzulässig. Um missbräuchliche Nutzung Einzelner auszuschließen behält sich 1&1 das Recht vor, bei einer Nutzung von mehr als 15.000 Minuten pro Abrechnungszeitraum für nationale Standardgespräche das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Des Weiteren kann bei einer Verbindungsdauer von maximal 10 Stunden im D-Netz und von maximal 2 Stunden im Telefónica-Netz jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchgeführt werden.

14.2. SMS

Um Missbrauch vorzubeugen, gelten für alle Tarife mit SMS-Flat als Tarif-Komponente oder als zubuchbare Option folgende zusätzliche Regelungen:

- Der automatisierte Versand von SMS ist unzulässig.
- Der Versand von SMS an mehr als 50 Empfänger gleichzeitig ist unzulässig.
- Die Nutzung der Zusatzdienstleistung mit einem SMS-Modemzugang und/oder mit SMS zu Email oder Fax ist unzulässig.

1&1 geht weiterhin von einer missbräuchlichen Nutzung bei mehr als 3.000 SMS pro Rechnungszeitraum aus. In diesem Fall behält sich 1&1 vor, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

14.3. Exzessive Nutzung des Datenvolumens

Tarife, die ein unlimitiertes Highspeed-Datenvolumen beinhalten, dienen ausschließlich der üblichen Nutzung von Endkunden bei 1&1 mit demselben Tarif. Im Falle unüblichen Verbrauchsverhaltens wird 1&1 Sie über die überhöhte Nutzung in Kenntnis setzen. Überschreiten Sie den hiernach bestimmten üblichen Umfang in der Folge erneut, ist 1&1 berechtigt, die Bereitstellung von Datenvolumen auf eine geringere Geschwindigkeit zu drosseln oder einzustellen. Eine Einstellung oder Drosselung wird nicht vor Ablauf einer angemessenen Frist nach Zugang des Hinweises der erneuten überhöhten Nutzung an Sie erfolgen.

14.4. Rufweiterleitungen

Zielrufnummer einer Verbindung kann eine 1&1-Nummer sowie eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber einem Netzbetreiber verpflichtet ist, die jeweilige Verbindung herzustellen. Auf Anfrage benennt 1&1 diese Anbieter. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist und/oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird. Unzulässig ist jede Weiterleitung von Verbindungen, insbesondere die Erbringung von Zusammenschaltungsleistungen, über die SIM, sofern die vom Anrufenden ursprünglich gewählte Zielrufnummer nicht die 1&1-Nummer des Kunden ist.

14.5. Sonderrufnummern und Telefonie-Roaming

Die Inanspruchnahme der Dienste

- 0900x - kostenpflichtige Mehrwertdienste (Voice, SMS, MMS)
- 137x - Televoting (Voice, SMS, MMS)
- 0118x - Auskunftsdienste (Voice, SMS, MMS)

steht ab dem 61. Vertragstag zur Verfügung. Der Kunde kann eine vorzeitige Freischaltung der Dienste beantragen.

1&1 behält sich vor, bei allen Mobilfunktarifen abgehende Sprachverbindungen in das Ausland, abgehende und ankommende Sprachverbindungen im Ausland (Roaming) sowie alle Verbindungen zu Mehrwertdiensten bis zu 60 Tage nach Vertragsaktivierung zu sperren. Der Kunde kann ab Vertragsaktivierung jederzeit die vorzeitige Aufhebung dieser Sperre veranlassen.

Auch besteht die Möglichkeit, dass der Kunde bestimmte Rufnummernbereiche, Sonder- und Premium-Dienste von Dritten unentgeltlich über die Hotline (0721 / 9600, kostenlos aus dem 1&1 Mobilfunknetz) sperren lassen kann.

15. SIM-Sicherheit

1&1 ermöglicht es dem Kunden, u.a. telefonisch oder per Internet Informationen zu seinem Vertragsverhältnis zu erhalten und bestimmte Änderungen im Rahmen des bestehenden Vertrags vorzunehmen. Für die Nutzung der SIM und - sofern dies technisch von 1&1 vorgesehen ist - einzelner Dienste erhält der Kunde eine/mehrere von ihm veränderbare persönliche Identifikationsnummer/n (PIN). Sofern die PIN-Abfrage zum Einbuchen in das 1&1 Netz eingerichtet ist, wird die SIM bei dreimaliger Falscheingabe der PIN gesperrt. Sie kann durch Eingabe der PUK (auch unter Super-PIN bekannt) entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die SIM dauerhaft unbrauchbar. Der Kunde wird alle ihm zur Verfügung gestellten Kennwörter bzw. Identifikationsnummern, insbesondere PIN, PUK und Internet-Kennwort vertraulich behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter schützen.

16. Drohende Netzüberlastung

Soweit die Überlast einer Funkzelle droht und dies erforderlich ist, führt 1&1 Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, um den Verkehrsfluss in dem Ausnahmefall einer lokalen Netzüberlastung zu optimieren.

17. Roamingdienste

17.1. Zusätzliche Roamingdienste

Ferner ist der Kunde berechtigt, auf der Grundlage entsprechender Verträge zwischen dem jeweiligen Netzbetreiber und den ausländischen Mobilfunknetzbetreibern Dienstleistungen von durch den Vorleistungsprovider ausgewählten Mobilfunknetzbetreibern im Ausland zu nutzen (International Roaming). Die Netzbetreiber behalten sich vor, die Auswahl dieser Netzbetreiber sowie den Inhalt der mit diesen bestehenden Verträgen jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming-Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers; insbesondere können bei Verwendung eines entsprechenden Endgerätes im ausländischen Netz auch Dienstleistungen für den Kunden nutzbar sein, für die seine SIM im 1&1-Netz nicht freigeschaltet ist.

17.2. Fair-Use-Policy für Roaming innerhalb der EU

Der Kunde kann im Rahmen des EU-Roaming-Tarifes seinen 1&1 Vertrag ab dem 15.06.2017 für vorübergehende Reisen innerhalb der Europäischen Union (EU), Island, Liechtenstein und Norwegen (EWR) aufschlagsfrei nutzen (EU-Roaming). Voraussetzung hierfür ist (a), dass der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland ist oder eine stabile Bindung an Deutschland besteht und (b) eine angemessene Nutzung vorliegt:

- a) Zum Nachweis des gewöhnlichen Aufenthaltes in Deutschland oder einer stabilen Bindungen an Deutschland kann 1&1 vom Kunden bei Vertragsabschluss die Vorlage eines aussagekräftigen Nachweises verlangen. Dieses kann die Kopie des Personalausweises, der Aufenthaltserlaubnis, der Steuerbescheinigung, eines Arbeitsvertrages, einer Studienbescheinigung einer deutschen Hochschule oder vergleichbarer Dokumente, die eine stabile Bindung nach Deutschland belegen, sein.
- b) Eine angemessene Nutzung liegt dann vor, wenn innerhalb eines Zeitraumes von 4 Monaten Sprachverbindungen, SMS sowie mobile Daten zu mehr als 50% in Deutschland genutzt werden oder bei einem Aufenthalt von mehr als 2 Monaten in Deutschland innerhalb eines Zeitraums von 4 Monaten. Bucht sich die SIM an einem Tag in das deutsche Mobilfunknetz ein, gilt dieser Tag nicht als Auslandstag.

1&1 kann Roamingaufschläge berechnen, wenn:

1. Der Nachweis einer stabilen Bindung oder des gewöhnlichen Aufenthaltes nicht erbracht wird. Dazu kann 1&1 auch während der Vertragslaufzeit und soweit sich Anzeichen für eine nicht angemessene Nutzung des EU-Roamings ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben (Missbrauchsverdacht), erneut die Vorlage von aussagekräftigen Nachweisen über den gewöhnlichen Aufenthalt in oder stabile Bindungen an Deutschland fordern. 1&1 beendet die Erhebung des Roamingaufschlages, sobald der Nachweis nach (a) erbracht wird.
2. Nachweise einer nicht angemessenen Nutzung nach (b) vorliegen. 1&1 wird den Kunden daraufhin mit einem Warnhinweis informieren. Soweit der Kunde sein Nutzungsverhalten im EU-Roaming innerhalb von 2 Wochen nach Empfang des Warnhinweises nicht auf eine angemessene Nutzung ändert, kann 1&1 Roamingaufschläge ab dem Zeitpunkt des Warnhinweises berechnen. Gegen eine angemessene Nutzung sprechen auch eine lange Inaktivität einer SIM in Verbindung mit einer hauptsächlichen Nutzung zum Roaming oder die aufeinanderfolgende Nutzung mehrerer 1&1 Verträge für EU-Roaming. 1&1 beendet die Erhebung des Roamingaufschlages, sobald das Nutzungsverhalten des Kunden eine angemessene Nutzung erkennen lässt. Zur Beurteilung der Einhaltung der



angemessenen Nutzung bei Sprachverbindungen, SMS und mobilen Daten kann 1&1 den Aufenthaltsort sowie Telefonie- und Datennutzungsverhalten für mindestens 4 Monate speichern, verarbeiten und nutzen.

Die maximalen Roamingaufschläge betragen aktuell für abgehende Sprachverbindungen 0.038€ je Minute, für eingehende Sprachverbindungen 0.0128€ je Minute und für SMS 0.0119€ je SMS. Für mobile Daten gelten nachfolgende Preise:

- ab 15.06.2017: 0.009163€ je MB
- ab 01.01.2018: 0.007140€ je MB
- ab 01.01.2019: 0.005355€ je MB
- ab 01.01.2020: 0.004165€ je MB
- ab 01.01.2021: 0.003570€ je MB
- ab 01.01.2022: 0.002975€ je MB

Weitere Preisinformationen ergeben sich aus der jeweils gültigen Tarifpreisliste.
Im Fall von Beschwerden kann sich der Kunde per E-Mail an support@1und1.de wenden.

17.3. Datenverbrauch im EU-Ausland bei Tarifen mit unlimitiertem Highspeed-Datenvolumen

Bei Tarifen mit unlimitiertem Highspeed-Datenvolumen kann dieses Volumen gemäß der in der EU-Roaming-Verordnung enthaltenen Vorgaben bis zu einer bestimmten Grenze im EU-Ausland ohne Roamingaufschläge genutzt werden. Die Höhe dieses inklusiven Volumens berechnet sich wie folgt:

$$\frac{\text{Monatlicher unrabattierter Grundpreis (ohne Endgerät) des Tarifes exkl. MwSt.}}{\text{Aktuell gültiger Preis des Aufschlags nach Verbrauch des inkl. Datenvolumens}} \times 2$$

Das im Tarif enthaltene Inklusivvolumen und den aktuell gültigen Aufschlag nach Verbrauch dieses Volumens finden Sie in der Tarifpreisliste. Sie können jederzeit im 1&1 Control-Center überprüfen, wie hoch Ihr Datenverbrauch im aktuellen Monat ist.

18. Zeitraum

Wird eine Dienstleistung von 1&1 nur für einen befristeten Zeitraum angeboten, nur in Verbindung mit einem bestimmten Tarif und/oder nur gegen ein zusätzliches Entgelt erbracht, wird dies in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.



B. 1&1 D-Netz

1. Technischer Rahmenbedingungen

1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 D-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1 D-Netz eingebuchte SIM, ein mit der SIM zur Nutzung im 1&1 D-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM-, UMTS- oder LTE-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, HSCSD, UMTS, HSPA, LTE) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

- Sprachverbindungen zwischen max. 14,4 kBit/s und max. 64 kBit/s,
- Datenverbindungen bis zu 10 Mbit/s (Upload) und bis zu 50 Mbit/s (Download).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1 D-Netz erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter <https://mobile.1und1.de/netzcheck> zur Verfügung.

2. Mailbox

1&1 stellt dem Kunden eine Mailbox (netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) bereit, zu der der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Voreinstellung durch Vodafone auf die drei bedingten Anrufumleitungen gemäß Ziff. A.2.1 b, c, d). Das Abhören der Mailbox ist aus dem Vodafone-Netz über die Kurzwahl 5500 möglich. Der Kunde kann anstelle einer Standardansage eine Begrüßungsansage von 60 Sekunden auf sprechen. Die Mailbox speichert bis zu 25 eingehende Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) für maximal 14 Tage. Wenn ein Anrufer bei eingeschalteter Rufnummernübermittlung keine Nachricht auf der Mailbox hinterlassen hat, erhält der Kunde eine SMS-Benachrichtigung über den Anrufversuch. Die Mailbox benachrichtigt über eingegangene Nachrichten per Kurzmitteilung oder - bei entsprechender Programmierung der Mailbox durch den Kunden - durch Benachrichtigungsanrufe zur SIM des Kunden, die nach dem ersten Einbuchten nach Eingang der Nachricht alle 20 Minuten, maximal 3 Stunden lang, erfolgen.

3. MMS

Mit einem geeigneten Endgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen bis zu 300 KB nach dem GSM-MultimediaMessageService-Standard bestehend aus Text, Bildern und/oder Tönen (= MMS) empfangen und versenden. MMS können auch an E-Mail-Adressen versendet werden; je nach empfangendem E-Mail-System können aufgrund inkompatibler Formate Löschungen oder Beschädigungen der übermittelten Inhalte auftreten. Ist der empfangende Anschluss oder E-Mail-Server nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 48 Stunden wiederholt versucht; danach wird die MMS gelöscht.

4. Internet-Zugangseinstellungen

Sofern nicht anders angegeben, können Datenverbindungen im 1&1 D-Netz ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "web.vodafone.de" hergestellt werden.

5. Daten-Abrechnungszeitraum

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum erstreckt sich jeweils vom 22. Tag des laufenden Monats bis einschließlich dem 21. Tag des Folgemonats.

6. Roaming-Optionen

Das 1&1 Surf-Paket-Ausland ist nur in ausgewählten Ländern buchbar. Die aktuelle Liste mit diesen Gültigkeitsländern ist in der aktuellen Preisliste enthalten. Der Kunde ist automatisch für die Nutzung des 1&1 Surf-Paket Ausland freigeschaltet.

Eine Buchung ist in einem Gültigkeitsland nur per SMS möglich. Hierzu erhält der Kunde beim ersten Datenverbindungsaufbau in einem Gültigkeitsland eine Info-SMS. Per Antwort-SMS kann sich der Kunde wahlweise für das 1&1 Surf-Paket-Ausland oder für die Nutzung des mobilen Internet im Ausland zu den mit dem Kunden vereinbarten Standard-Preisen entscheiden. Entscheidet sich der Kunde für das 1&1 Surf-Paket Ausland, muss er eine entsprechende Antwort-SMS schicken. Nach Verarbeitung der Antwort-SMS wird das 1&1 Surf-Paket Ausland umgehend freigeschaltet. Die erfolgreiche Buchung wird von 1&1 per SMS bestätigt. Das 1&1 Surf-Paket Ausland kann beliebig oft zu den gleichen Konditionen wiederholt gebucht werden.

Falls der Kunde sich gegen das 1&1 Surf-Paket Ausland entscheidet, und eine negative Antwort-SMS schickt, entfällt der Kostenschutz und der Kunde kann zu den Standard-Preisen des gewählten Tarifs das mobile Internet nutzen. In diesem Fall ist für eine spätere Buchung des 1&1 Surf-Paket Ausland eine erneute Freischaltung durch den Kunden erforderlich. Die Freischaltung kann im 1&1 Control-Center oder per Hotline erfolgen. Falls der Kunde die Info-SMS nicht beantwortet, ist zum Schutz vor ungewollten Kosten die Nutzung des mobilen Internets gesperrt.

Wenn das 1&1 Surf-Paket Ausland vom Kunden gebucht wurde, ist das Paket auch bei Grenzübertritt von einem Gültigkeitsland in ein anderes Gültigkeitsland nutzbar. Die Möglichkeit der Weiternutzung wird nicht durch einen Zwischenaufenthalt in einem Land außerhalb der Gültigkeitszone beeinflusst. Die Gültigkeitsdauer bleibt hiervon unberührt.



Im Rahmen der gewünschten Datenroaming-Auswahl sind empfangene und versendete SMS für den Kunden kostenfrei.

7. Freephone

Bei den Tarifen „FreePhone“ gelten folgende besonderen Leistungsmerkmale: Der Kunde kann bis zu 4 SIM bestellen. Falls der Kunde mehrere FreePhone-Verträge abgeschlossen hat, werden zur Berechnung dieser Höchstmenge die SIM aller Verträge zusammengerechnet. FreePhone wird ausschließlich Verbrauchern zur Verfügung gestellt. Eine gewerbliche Nutzung ist nicht gestattet. In den ersten drei Monaten der Nutzung von FreePhone ab Vertragsschluss ist 1&1 berechtigt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden variable Leistungen nur bis zu einem Gegenwert von jeweils EUR 76,00 je Abrechnungszeitraum zur Verfügung zu stellen, soweit nicht Abweichendes ausdrücklich vereinbart wird. In diesem Zeitraum werden besonders kostenpflichtige Dienste gem. § 66a TKG (Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, Service-Dienste, Neuartige Dienste und Kurzwahldienste) sowie International Roaming nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch und gegen Vorkasse erbracht.

8. Verfügbarkeit

Der Kunde kann Dienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der von Vodafone in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen in Anspruch nehmen. Telekommunikationsverbindungen werden von Vodafone im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Zeitweilige Störungen der Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen von Vodafone oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Vodafone-Netzes erforderlich sind, ergeben. 1&1 wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsqualität durch atmosphärische und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Gebäude) gestört sein. Der vorstehende Absatz gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die 1&1 zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt.

9. Leistungsbeschränkung

Je nach Angabe der entsprechenden Mobilfunk Preisliste sind bei bestimmten 1&1 Mobilfunk Tarifen folgende Leistungen ab Aktivierung der SIM für 60 Tage gesperrt: Sämtliche Sprachverbindungen; Nutzung von Premium-SMS sowie Nutzung von MMS. Die Sperrung der oben genannten Leistungen wird automatisch nach der Frist von 60 Tagen aufgehoben.

C. 1&1 Telefónica-Netz (Telefónica Deutschland)

1. 5G und das zukünftige 1&1 Mobilfunknetz

1&1 hat im Juni 2019 5G Frequenzen ersteigert und plant den Bau eines modernen Mobilfunknetzes in den nächsten Jahren. Die aktuellen 5G Ausbaustandorte im 1&1 Netz kann der Kunde nach Beginn des Netzausbaus auf der Website von 1&1 ersehen. 1&1 ist berechtigt seine Mobilfunkleistungen zukünftig über das eigene Netz zu erbringen, der Kunde stimmt insofern bereits jetzt einem späteren Netzwechsel zu, sofern dadurch die berechtigten Belange des Kunden nicht unzumutbar beeinträchtigt werden. Der Kunde wird die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar. Geschwindigkeit und Netzabdeckung können im 1&1 Netz und im derzeit von 1&1 genutzten Telefónica-Netz je nach Standort variieren.

2. Technische Rahmenbedingungen

1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 Telefónica-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1 Telefónica-Netz eingebuchte SIM, ein mit der SIM zur Nutzung im 1&1 Telefónica-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM-, UMTS-, LTE-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, UMTS, HSPA, LTE) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

Datenverbindungen bis zu 50 Mbit/s (Upload) und bis zu 225,0 Mbit/s (Download).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1 Telefónica-Netz erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter <https://mobile.1und1.de/netzcheck> zur Verfügung.

3. Mailbox

1&1 stellt dem Kunden eine Mailbox (netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) bereit, zu der der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Voreinstellung auf die drei bedingten Anrufumleitungen gemäß Ziff. A.2.1 b, c, d). Das Abhören der Mailbox ist aus dem 1&1 Telefónica-Netz über die Kurzwahl 333 möglich. Der Kunde kann anstelle einer Standardansage eine Begrüßungsansage von 60 Sekunden auf sprechen. Die Mailbox speichert bis zu 30 eingehende Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) für 21 Tage. Die Mailbox benachrichtigt über eingegangene Nachrichten per Kurzmitteilung.

4. MMS

Mit einem geeigneten Endgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen bis zu 300 KB nach dem GSM-MultimediaMessageService-Standard bestehend aus Text, Bildern und/oder Tönen (= MMS) empfangen und versenden. . Ist der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung wiederholt versucht.

5. Internet-Zugangseinstellungen

Sofern nicht anders angegeben, können Datenverbindungen im 1&1 Telefónica-Netz ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "internet" hergestellt werden.

6. Daten-Abrechnungszeitraum

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum wird jeweils zum 1. eines Kalendermonats zurückgesetzt.

7. Verfügbarkeit

Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunkstationen des Anbieters beschränkt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein z.B. aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen; aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände; aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder in Fällen höherer Gewalt.

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



D. Die 1&1 Service Card Mobilfunk

1. 1&1 Austausch-Service

Kunden können den 1&1 Austausch-Service auf Wunsch bei Schäden an einem von 1&1 gelieferten Smartphone, Tablet oder Laptop in Anspruch nehmen. Dadurch bleibt die Möglichkeit zur kostenlosen Reparatur während der Gewährleistungszeit sowie weitere Rechte im Rahmen der Gewährleistung unberührt. Zusätzlich kann der Kunde im Falle eines selbstverschuldeten Schadens eine Reparatur zum Pauschalpreis wählen.

Das Leistungsversprechen des 1&1 Austausch-Services gilt nur für 1&1-Tarife und im Zusammenhang mit dem darüber erworbenen Smartphone, Tablet oder Laptop. Der Service gilt jeweils nur für das aktuell dem Vertrag zugeordnete Gerät. Wird im Rahmen des Vertrags ein neues Gerät erworben, erlischt der Anspruch auf den Service für das Altgerät. Der Service umfasst nicht Geräte, die als kostenlose Beigabe oder als Zweitgerät im Rahmen einer Aktion zusätzlich ausgegeben wurden.

Es gelten abweichende Bedingungen für Kautionskunden. Eine Kommunikation hierüber erfolgt im Rahmen des Kautionsprozesses.

Folgende Schäden werden durch den 1&1 Austausch-Service abgedeckt:

- Technische Defekte
- Display-Bruch
- Wasserschaden
- Weitere Schäden, welche die technische Nutzung des Geräts verhindern

Ausgenommen vom 1&1 Austausch-Service sind folgende Fälle:

- Fälle, in denen das Gerät nicht mehr vorhanden ist: Raub, Einbruchdiebstahl, einfacher Diebstahl, Liegenlassen, Vergessen, Verlieren, etc.
- Normale Abnutzung, welche die technische Nutzung nicht einschränkt (z.B. Kratz-, Schramm-, und Scheuerschäden, etc.)
- Mutwillige Schäden
- Schäden am mitgelieferten Zubehör oder an mitgelieferten Gadgets
- Austausch von defekten SIM-Karten

Gewährleistungsanspruch:

Im Falle eines Gewährleistungsanspruchs an einem von 1&1 gelieferten Handy, Tablet oder Laptop (im Folgenden „Hardware“) kann auf Kundenwunsch das Gerät am folgenden Arbeitstag durch 1&1 gegen ein vergleichbares Leihgerät vor Ort ausgetauscht werden. Die Hardware des Kunden wird an einen zertifizierten Reparatur-Dienstleister geliefert.

Alternativ kann der Kunde ein Neugerät per Vor-Ort-Austausch wählen. Dafür muss er einer neuen 24-monatigen Vertragslaufzeit zustimmen. Diese beginnt ab dem Zeitpunkt der Einwilligung beim Agenten. Es fallen für den Kunden keine weiteren Gebühren und Kosten an. Das Defektgerät verbleibt danach bei 1&1.

Schäden nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums

Nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums werden Schäden als selbstverschuldete Schäden behandelt. Es gelten die Bedingungen wie im Folgenden aufgeführt.

Selbstverschuldete Schäden:

Bei einem selbstverschuldeten Schaden kann der Kunde innerhalb der Mindestvertragslaufzeit, jedoch frühestens 12 Monate nach der ersten Inanspruchnahme ein weiteres Mal den 1&1 Austausch-Service inkl. Austauschgerät und Vertragsanpassung wahrnehmen. Damit der Kunde ein Ersatzgerät erhält, muss er einer neuen 24-monatigen Vertragslaufzeit zustimmen. Diese beginnt ab dem Zeitpunkt der Einwilligung beim Agenten. Es fallen für den Kunden keine weiteren Gebühren und Kosten an. Das Defektgerät verbleibt danach bei 1&1.

Falls der Kunde in einem selbstverschuldeten Fall kein Austauschgerät mit Anpassung seiner Vertragslaufzeit wünscht, oder der letzte selbstverschuldete Schaden noch keine 12 Monate zurück liegt, kann dieser auch ein kostenloses Leihgerät und eine Reparatur des Defektgeräts zum Pauschalpreis erhalten. Hierzu erfolgt wie oben beschrieben der Vor-Ort-Austausch, bei welchem das Leihgerät gegen das Defektgerät getauscht wird. Die Hardware des Kunden wird an einen zertifizierten Reparatur-Dienstleister geliefert. Für die Reparatur ermittelt der Reparaturdienstleister den Schaden des Geräts und der Kunde erhält daraufhin einen Kostenvorschlag inkl. Reparaturpauschale.

Inanspruchnahme des Services:

Im Falle eines Schadens erfolgt die Inanspruchnahme des 1&1 Austausch-Services über die 1&1 Hotline 0721/9600, kostenlos aus dem 1&1 Festnetz und aus dem 1&1 Mobilfunknetz. Unter Mitwirkung des Kunden wird zunächst eine telefonische Schadensklassifizierung angestrebt. Bei dieser Klassifizierung soll geklärt werden, ob es sich bei dem Schaden um einen der Schäden handelt, die durch den 1&1 Austausch-Service abgedeckt sind. In diesem Gespräch hat der Kunde die Möglichkeit, einen Termin für die Anlieferung des Austauschgeräts/Leihgeräts zu vereinbaren. Bei dem Austauschgerät handelt es sich um ein neues Smartphone, Tablet oder Laptop des gleichen Modells. Sollte unter Umständen dieses nicht mehr bei 1&1 vorrätig sein,

kann der Kunde ein entsprechend gleichwertiges Gerät erhalten.

Der Ablauf des Vor-Ort-Austausches ist dabei wie folgt:

- Meldung des Austausch-Wunsches bis 20:00 Uhr von Montag-Freitag:
Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am folgenden Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches nach 20:00 Uhr von Montag-Freitag:
Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am übernächsten Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Freitag nach 20:00 Uhr bis Samstag 12 Uhr: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am Montag in der Folgewoche.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Samstag nach 12:00 Uhr oder am Sonntag: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am Dienstag in der Folgewoche.

Der von 1&1 beauftragte Dienstleister liefert das Austausch-Gerät an den Kunden entsprechend obigem Ablauf, die oben genannten Wochentage stehen unter dem Vorbehalt, dass jeweils weder Melde- noch Liefertag auf einen Feiertag fallen, ansonsten verlängert sich die Lieferung des Leihgerätes entsprechend.

Im Falle eines Reparaturauftrags wird das Gerät durch den Dienstleister repariert oder bei Gewährleistungsfällen – sofern irreparable Schäden bestehen – durch ein gleichwertiges Ersatzgerät ersetzt und an den Kunden zurückgesendet. Mit Erhalt der reparierten Ware ist der Kunde verpflichtet, sein Leihgerät innerhalb von 14 Tagen an 1&1 zurückzugeben. Erfolgt dies nicht, wird dem Kunden eine Pauschale von 700 € für das Leihgerät (800 € für Apple-Leihgeräte) in Rechnung gestellt, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Weist 1&1 einen höheren Schaden nach, kann 1&1 diesen ebenfalls geltend machen.

Die Defektgeräte müssen vor der Rücksendung – wenn noch bedienbar – entsperrt werden. Handelt es sich bei dem Defektgerät um ein iPhone / iPad / Macbook, muss die Funktion „Find my iPhone“ / „Find my iPad“ / „Find my Mac“ vor Übergabe durch den Kunden an den Versanddienstleister deaktiviert werden. Handelt es sich um ein Android Gerät, muss das Gerät zuvor auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden. Bei Laptops müssen zudem jegliche Sperren (z.B. Bios, Festplattensperre) entfernt werden und der passende sowie funktionsfähige Akku und das Netzteil mitgeliefert werden.

Trifft das Gerät mit aktivierter Sperre ein, erfolgt im Falle einer Reparatur mit Leihgerät ein Rückversand des Defektgeräts zur Deaktivierung der Funktion durch den Kunden. Hierzu werden dem Kunden Bearbeitungsgebühren in Höhe von 9,90 € in Rechnung gestellt, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Im Falle eines direkten Austausches des Defektgeräts kann dem Kunden bei gesperrtem Defektgerät der Gerätepreis in Rechnung gestellt werden.

2. Sofort-Start

Bestellt der Kunde Mobilfunkprodukte (SIM, Mobiltelefon, Surf-Stick, Zubehör) per Overnight-Service gelten folgende Lieferzeiten:

- Montag – Freitag Bestelleingang bis 20 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am nächsten Tag
- Samstag Bestelleingang vor 12 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am Montag
- Montag – Donnerstag Bestelleingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Tag
- Freitag Bestelleingang nach 20 Uhr: Lieferung ca. am Montag
- Samstag Bestelleingang nach 12 Uhr und Sonntag: Lieferung ca. am Dienstag
- Bestellungen, die an Feiertagen oder an Tagen vor Feiertagen nach 20 Uhr in den Buchungssystemen der 1&1 eingehen: Lieferung ca. am übernächsten Werktag.

Bestelleingang ist der Zeitpunkt, zu dem die Bestellung in den elektronischen Bestellsystemen der 1&1 eingeht.

Es werden auch Wunsch-Liefertermine für die fünf Werktage angeboten, die auf den Liefertermin des Overnight-Service folgen.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, zum Liefertermin des Overnight-Service und am gewählten Wunsch-Liefertermin eines von bis zu sieben Zeitfenstern auszuwählen, in dem die Bestellung ausgeliefert werden soll.

Empfänger der Sendung ist zwingend die in der Bestellung angegebene Person, die sich zum Empfang der Sendungen mit dem in der Bestellung angegebenen Reisepass oder Ausweis identifizieren muss.

Für Zustellungen auf Inseln ist die Auswahl des Overnight-Services sowie eines Wunsch-Liefertermins nicht möglich. Ebenso ist die Zustellung an ungültige Zieladressen ausgeschlossen.

Bei Wahl eines Paketshops (z.B. Hermes-PaketShop) als alternative Lieferadresse ist ausschließlich die Auswahl des Liefertages ohne Zeitfenster möglich.

3. 30 Tage Testen

Kunden können das bestellte Produkt für bis zu 30 Kalendertage nach Aktivierung der SIM testen (Sonderkündigung im 1. Monat). Im Falle, dass dem Kunden das jeweilige Produkt (bzw. die jeweiligen Produkte) nicht zusagt, (bzw. zusagen), kann der Kunde innerhalb der 30 Kalendertage nach Aktivierung der SIM jederzeit – ohne Angabe von Gründen – den Vertrag beenden. Die Beendigung kann durch Anrufen an der Hotline (0721 / 9600, kostenlos aus dem 1&1 Mobilfunknetz), per Email oder postalisch per Brief verkündet werden.



Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang seines Wunsches zur Inanspruchnahme der Rückgabeoption per Brief oder per E-Mail.

Zur wirksamen Ausübung der Rückgabeoption ist der Kunde weiter verpflichtet, innerhalb der folgenden 10 Kalendertage die bereitgestellte Hardware an 1&1 zurück zu senden. Geht die Hardware nicht fristgerecht ein oder ist die Hardware aufgrund eines vom Kunden zu verschuldenden Umstands defekt, wird diese dem Kunden zum regulären Verkaufspreis (beim Abschluss des Vertrages gültiger 1&1 Preis ohne Mobilfunk-Vertrag) in Rechnung gestellt.

Bei wirksamer Inanspruchnahme der Rückgabeoption werden folgende Gebühren (gemäß aktueller Preisliste) erstattet bzw. nicht in Rechnung gestellt: Aktivierungsgebühr SIM, Hardware-Kosten und Versandkosten.

Die Grundgebühren für das 1&1 Mobilfunkprodukt und Tarif-Optionen werden anteilig berechnet. Darüber hinaus angefallene Gebühren, insbesondere Verbindungsentgelte für Festnetz- und Mobilfunkverbindungen sowie Verbindungen zu Mehrwertdiensten (soweit nicht in der Flatrate enthalten), werden erhoben bzw. nicht erstattet.

Ab dem Zeitpunkt der wirksamen Inanspruchnahme der Rückgabeoption wird die 1&1 SIM schnellstmöglich deaktiviert. Zum Zeitpunkt der Deaktivierung der 1&1 SIM endet das Vertragsverhältnis. Eine Nutzung der im 1&1 Mobilfunk-Vertrag enthaltenen Dienste, insbesondere der Telefonie und des Internetzugangs sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich. Soweit dem Kunden ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, wird dieses von der Rückgabeoption nicht berührt. Im Rahmen eines Tarifwechsels oder einer Vertragsverlängerung gilt die Rückgabeoption nur für die Hardware. Die Rückgabeoption kann höchstens einmal pro Kunde in Anspruch genommen werden.

4. Priority Hotline

Für jeden 1&1 Kunden steht ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung, der sich umgehend um Kundenanliegen kümmert und bei Bedarf weitere Experten zu Rate zieht. Der persönliche Ansprechpartner kann unter Umständen nicht immer dieselbe Person sein. Zur Nutzung dieses Services muss zunächst eine Aktivierung im 1&1 Control Center erfolgen.

Erreichbar ist die Hotline unter der Festnetzrufnummer 0721/96 00. Die Rufnummer ist für alle 1&1 Kunden kostenfrei erreichbar. Für Anrufe aus anderen Netzen gelten die dort gültigen Telefentarife für Anrufe ins deutsche Festnetz.

Die kostenlose Hotline wird seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel bereitgestellt.



E. 1&1 Business-Services

Das Produkt 1&1 Mobile Business beinhaltet folgende Business-Service Bestandteile:

1. Business-Support-Team

Kunden von 1&1 Mobile Business steht eine dezidierte Support-Hotline zur Verfügung. Anfragen werden von spezialisierten Kundenbetreuern bearbeitet. In der Regel wird eine Kundenanfrage fallabschließend von einem Support-Mitarbeiter betreut. Das Business-Support-Team ist werktags, von Montag bis Freitag im Zeitraum von 08:00 bis 20:00 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten werden Anfragen vom regulären 1&1 Support bearbeitet, der keinen fallabschließenden Ansprechpartner enthält. Kontakt ist telefonisch unter 0721 / 960 9172 möglich. Per E-Mail ist das Business-Support-Team unter business-service@1und1.de zu erreichen.

Der 1&1 Business-Service wird nur Geschäftskunden gewährt, die einen aktuell gültigen Nachweis einer unternehmerischen Tätigkeit eingereicht haben. Der 1&1 Business-Service wird unter Vorlage eines der folgenden Legitimationsnachweise gewährt:

- aktueller Handelsregisterauszug (innerhalb der EU)
- aktueller Gewerbeschein
- aktuelle Bescheinigung des Finanzamts (z.B. über USt.-Identifikationsnummer)
- aktuelle(s) Schreiben, Nachweise oder Ausweise von berufsständischen Körperschaften und Kammern (z.B. Ärzte-, Rechtsanwalts- oder Handwerkskammer)