

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN MOBILFUNK

### 1. Allgemeines/Vertragsgrundlagen

NetAachen GmbH (im Folgenden NetAachen genannt) erbringt GSM/UMTS/LTE-Mobilfunkdienstleistungen für Endkunden im Rahmen des Auftragsformulars, dieser Leistungsbeschreibung/besonderen Bedingungen, der jeweils aktuell gültigen Preisliste und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetAachen (nachfolgend AGB genannt). Das Rangverhältnis der verschiedenen Vertragsgrundlagen richtet sich nach Ziff. 1.3 der AGB und folgt der Reihenfolge der vorstehenden Auflistung. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht, auch wenn NetAachen ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### 2. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

Der Vertrag kommt gemäß Ziff. 2.1 der AGB mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetAachen bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung. Als Zeitpunkt der Leistungsbereitstellung gilt die Freischaltung/Aktivierung der Mobilfunkkarte von NetAachen (nachfolgend SIM-Karte genannt).

### 3. Grundlegende Leistungsmerkmale

**3.1** NetAachen ermöglicht dem Kunden, über das NetAachen-Mobilfunknetz mobile Telekommunikations-, sowie ggf. weitere Dienstleistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in Anspruch zu nehmen. Das NetAachen-Mobilfunknetz im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist das Netz unseres jeweiligen Mobilfunkpartners bzw. der jeweiligen Mobilfunkpartner, die allein oder gemeinsam über ein grundsätzlich flächendeckendes Netz in der Bundesrepublik Deutschland zu verfügen haben, wobei neben den besonderen Beschränkungen nach Ziff. 3.8 generelle Einschränkungen in den Bereichen der Staatsgrenzen und/oder abgelegenen bzw. wenig bewohnten Gebieten hinzunehmen sind.

**3.2** Für die Nutzung der NetAachen-Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das NetAachen-Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karte, eine von NetAachen überlassene Rufnummer (nachfolgend Rufnummer genannt) sowie ein zur Nutzung im NetAachen-Mobilfunknetz geeignetes mobiles Endgerät (nachfolgend Mobilfunkendgerät genannt), basierend auf dem GSM/UMTS/LTE-Standard, erforderlich. Eine von NetAachen überlassene Rufnummer liegt auch vor, wenn NetAachen gemäß Ziff. 5 aufgrund entsprechendem besonderen Kundenauftrag dessen Rufnummer von einem anderen Mobilfunkanbieter portiert hat.

**3.3** Die SIM-Karte wird dem Kunden durch NetAachen zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Mit dieser Karte erhält der Kunde zwei von ihm veränderbare persönliche Identifikationsnummern PIN1/PIN2 (PIN – Personal Identification Number) sowie zwei Entsperrcodes PUK1/PUK2 (PUK – Personal Unlocking Key Number). Durch die Verwendung von PIN1/PUK1 können die vereinbarten Dienste in Abhängigkeit vom verwendeten Mobilfunkendgerät genutzt werden. Mit PIN2/PUK2 kann das Anwählen von Rufnummern auf persönlich festgelegte Rufnummern eingeschränkt werden, sofern das verwendete Endgerät diese Funktion unterstützt. Die SIM-Karte wird bei dreimaliger Falscheingabe einer PIN gesperrt. Durch Eingabe der entsprechenden PUK kann diese wieder entsperrt werden. Nach zehnmaliger Falscheingabe der PUK1 wird die SIM-Karte dauerhaft unbrauchbar und muss kostenpflichtig ersetzt werden. Nach zehnmaliger Falscheingabe der PUK2 können die Funktionen, die mit PIN2 aktiviert wurden, nicht mehr genutzt werden. Telefonieren und Nutzen der Standarddienste sind weiterhin möglich.

Die SIM-Karte bleibt Eigentum der NetAachen und ist bei Ablauf der Gültigkeit bzw. zum Ende des Vertrages unaufgefordert an NetAachen zurückzugeben. NetAachen ersetzt die SIM-Karte bei Verlust, bei Beschädigung und im Fall, dass der Kunde die SIM-Karte zurückgegeben hat, weil der Verdacht besteht, dass die PIN/PUK unbefugten Dritten bekannt

geworden sein könnte oder wenn NetAachen von dem Kunden die Rückgabe der SIM-Karte verlangt hat. Das Entgelt für den Ersatz bestimmt sich nach der aktuell gültigen Preisliste.

**3.4** Beim erstmaligen Einlegen der SIM-Karte in das Mobilfunkendgerät des Kunden wird versucht, die für die Nutzung der NetAachen-Mobilfunkdienstleistungen erforderlichen Einstellungen (insbesondere für WAP, MMS und GPRS) automatisch im Endgerät vorzunehmen. Dazu werden die notwendigen Konfigurationsdaten auf das Mobilfunkendgerät übertragen, sofern sich der Kunde im Empfangsbereich des NetAachen-Mobilfunknetzes aufhält und das Mobilfunkendgerät dies unterstützt. NetAachen kann eine automatische Konfiguration nicht für alle existierenden Endgerätemodelle garantieren.

**3.5** NetAachen stellt dem Kunden eine Rufnummer zur Verfügung, sofern der Kunde nicht von der Möglichkeit der Rufnummernmitnahme Gebrauch machen möchte, bzw. die Rufnummernmitnahme nicht erfolgreich durchgeführt werden kann. NetAachen ist berechtigt, die in Verbindung mit der SIM-Karte verwendete Rufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA), aufgrund vom Netzbetreiber vorgegebener technischer Eigenarten des Mobilfunknetzes oder aus betrieblichen Gründen zu ändern. Für diesen Fall stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber NetAachen zu. Der Kunde kann NetAachen nachträglich beauftragen, einen gemäß der aktuell gültigen Preisliste kostenpflichtigen Rufnummernwechsel durchzuführen.

**3.6** Der Kunde hat die Möglichkeit, eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer herzustellen. Zielrufnummer dieser Verbindung kann eine NetAachen-Rufnummer oder eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber NetAachen verpflichtet ist, die jeweilige Verbindung herzustellen.

**3.7** NetAachen ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter und es gelten separate Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten, insbesondere mit gegebenenfalls abweichenden Vertragslaufzeiten und Kündigungsmöglichkeiten. Änderungen einer Zusatzdienstleistung zuungunsten des Kunden (z. B. Leistungseinschränkungen oder Preiserhöhungen) berechtigen den Kunden nicht zur Sonderkündigung des NetAachen-Mobilfunkvertrages.

**3.8** Der Kunde kann GSM/UMTS/LTE-basierte Mobilfunkdienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen des NetAachen-Mobilfunknetzes in Anspruch nehmen. Dabei ist zu beachten, dass bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung NetAachen keine Mobilfunkversorgung innerhalb geschlossener Räume anbietet, da diese durch die spezifischen baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann.

**3.9** Je nach verfügbarer Netztechnologie (GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA oder LTE) stehen folgende Übertragungsraten für die leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

- ▶ Sprachverbindungen zwischen max. 14,4 und max. 64 kbit/s
- ▶ Bei paketvermittelter Datenübertragung können, abhängig vom Tarif oder von einer Tarifoption, unter Nutzung von GPRS/UMTS/LTE Datenraten von maximal 7,2 Mbit/s ankommend erreicht werden
- ▶ Faxverbindungen Gruppe 3 bis max. 9,6 kbit/s

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes erreicht werden können und nur wenn das verwendete Endgerät die Netztechnik unterstützt. Die tatsächliche Übertragungsrate hängt im Einzelfall von dem genutzten Endgerät

und den konkreten Nutzungsmodalitäten (z. B. Entfernung zur Antenne, Fortbewegungsgeschwindigkeit, Belegung der Funkzelle) ab.

**3.10** Wird eine Dienstleistung von NetAachen 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 aktuell gültigen Preisliste ausgewiesen. NetAachen behält sich vor, etwaige Freischaltungen, Einstellungen oder Umstellungen eines Dienstes oder einen etwaig von NetAachen zugelassenen Tarifwechsel erst zum nächstmöglichen Termin (z. B. mit Beginn des nächst erreichbaren Abrechnungszeitraums) durchzuführen.

**3.11** NetAachen übernimmt keinerlei Verantwortung für die durch die Mobilfunkdienstleistungen von NetAachen zu erlangenden Inhalte, d. h. insbesondere nicht für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der mittels Datendiensten erlangten Informationen. NetAachen haftet, außer im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht für Schäden jedweder Art, die dem Kunden dadurch entstehen, dass er erlangte Informationen nutzt oder dies unterlässt. Dies gilt auch für Informationen, deren Nutzung rechts- oder sittenwidrig ist sowie für die Nutzung virenbehafteter Daten.

NetAachen trifft keine Verantwortung im Zusammenhang mit Rechten und Pflichten gegenüber Dritten, die dem Kunden im Rahmen der Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen, insbesondere durch dabei getätigte Rechtsgeschäfte, entstehen.

**3.12** NetAachen behält sich vor, die Leistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen des Mobilfunksystems des Mobilfunkpartners zeitweilig zu beschränken. Zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistungen können sich auch aus Not- und Katastrophenfällen, durch atmosphärische Bedingungen und geographische Gegebenheiten sowie funktechnische Hindernisse, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Anlagen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners (z. B. Verbesserungen des Netzes, Verlegung der Standorte von Anlagen), wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße oder verbesserte Erbringung der Leistungen erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt (einschließlich Streiks und Aussperrungen) ergeben.

## 4. Basisleistungen

**4.1 SIM-Karte:** Die SIM-Karte von NetAachen verfügt über eine Speicherkapazität von mindestens 64 Kilobyte. Es können darauf mindestens 100 Namen und Rufnummern gespeichert werden.

**4.2 Notruf:** Der Kunde kann die allgemeine Notrufnummer 112 im Inland nur mit eingelegter SIM-Karte von NetAachen anwählen.

**4.3 Rufnummernübermittlung:** NetAachen übermittelt standardmäßig bei jeder abgehenden Verbindung die Rufnummer des Kunden an den angerufenen Anschluss (Rufnummernübermittlung). Die Rufnummernübermittlung kann durch Eingabe am Endgerät unterdrückt oder aktiviert werden.

**4.4 Halten/Makeln/Anklopfen:** Mit einem geeigneten Mobilfunkendgerät kann während einer Verbindung eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen werden (Halten). Zwischen beiden Verbindungen kann gewechselt werden (Makeln). Über einen Anruf während einer bestehenden Verbindung kann durch Tonsignal informiert werden (Anklopfen).

**4.5 Konferenz:** Mit einem geeigneten Mobilfunkendgerät können gleichzeitig Verbindungen mit bis zu zwei weiteren Teilnehmern hergestellt werden (Konferenz). Die Kosten eines Konferenzrufes ergeben sich dabei aus den Kosten jeder einzelnen Verbindung für den oder die Teilnehmer, die den Anruf aufgebaut haben.

**4.6 Rufumleitungen:** Dem Kunden stehen verschiedene Arten von Rufumleitungen zur Verfügung, die er jederzeit im Inland über die Menüführung seines Mobilfunkendgerätes oder über die Eingabe stan-

dardisierter Steuerungs-codes einrichten und verändern kann. Auf diese Weise können ankommende Anrufe an eine gewünschte Rufnummer weitergeleitet werden. Der Kunde kann

- ▶ alle ankommenden Anrufe umleiten (= Direkte Rufumleitung) oder
- ▶ ankommende Anrufe umleiten
  - a) bei Nichterreichbarkeit,
  - b) im Besetztfall und/oder
  - c) bei Nichtannahme (= Bedingte Rufumleitungen).

Bei Nichtannahme kann vom Kunden eine Zeitspanne festgelegt werden, nach der Anrufe weitergeleitet werden. In den Fällen a) und c) der Bedingten Rufumleitungen erfolgt standardgemäß eine Weiterleitung aller ankommenden Anrufe auf die Mailbox. Die Kosten, die für Rufumleitungen entstehen, sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Unabhängig von der Art der eingerichteten Rufumleitung hat der Kunde sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem der Anruf weitergeleitet wird, mit der Weiterleitung einverstanden ist.

**4.7 Mailbox:** NetAachen stellt dem Kunden einen netzintegrierten elektronischen Anrufbeantworter bereit, zu dem der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Mailbox). Standardmäßig erfolgt die Umleitung einer Verbindung auf die Mailbox in den Fällen der Bedingten Rufumleitungen bei Nichterreichbarkeit und bei Nichtannahme. Das Abhören der Mailbox ist aus dem NetAachen-Mobilfunknetz über die Kurzwahl 5500 möglich. Die Mailbox speichert 20 Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) und Faxnachrichten (bis zu 25 Seiten insgesamt) bis zu 21 Tage. Über eingegangene Nachrichten und auch Anrufversuche (ein Anrufer hinterlässt bei eingeschalteter Rufnummernübermittlung keine Nachricht) kann sich der Kunde optional per SMS benachrichtigen lassen.

**4.8 SMS:** Der Kunde kann Kurzmitteilungen von bis zu 160 Zeichen im GSM-Short-Message-Service-Standard (SMS) empfangen und versenden. Ist der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 48 Stunden wiederholt versucht. Danach wird die SMS, auch bei erfolgreichem Zustellungsversuch, gelöscht. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung bereits jetzt einverstanden. Die Übersendung von SMS kann eine geraume Zeit in Anspruch nehmen und ist wegen der Unsicherheit der Zustellung nicht für wichtige Nachrichten geeignet. Die Kosten für die Nutzung des Kurznachrichtendienstes SMS sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen. Überlange SMS mit mehr als 160 Zeichen werden in aufeinander folgende SMS-Segmente aufgeteilt und als verkettete SMS versendet. Der Kunde hat in diesem Fall den Preis entsprechend der Anzahl der Segmente einer verketteten SMS zu bezahlen.

**4.9 MMS:** Mit einem geeigneten Mobilfunkendgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen von bis zu 300 KB nach dem GSM-Multimedia-Message-Service-Standard (MMS), bestehend aus Text, Bildern/Videos und/oder Tönen empfangen und versenden. Ist der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 48 Stunden wiederholt versucht. Danach wird die MMS gelöscht. Der Kunde erklärt sich mit der Löschung bereits jetzt einverstanden. Die Übertragung von MMS kann eine geraume Zeit in Anspruch nehmen und ist wegen der Unsicherheit der Zustellung nicht für wichtige Nachrichten geeignet. Ist der empfangende Anschluss eines NetAachen-Kunden nicht MMS-fähig, so wird der Kunde über das Vorliegen einer neuen MMS-Nachricht per SMS informiert. Diese informiert den Kunden auch über die Möglichkeit des Abrufens der MMS über eine Internet-Webseite. Die Kosten für die Nutzung von Multimedienachrichten per MMS sind der aktuell gültigen Preisliste zu entnehmen.

**4.10 Videotelefonie:** NetAachen ermöglicht dem Kunden Verbindungen mit gegenseitigem Sichtkontakt der Gesprächspartner herzustellen (Videotelefonie). Dies setzt UMTS-fähige Endgeräte voraus, die Videotelefonie unterstützen. Darüber hinaus ist es erforderlich, dass sich beide Gesprächspartner in einem Gebiet mit UMTS-Netzabdeckung aufhalten und der Service vom jeweiligen Diensteanbieter angeboten wird. Im

Ausland können sich aufgrund vertraglicher Vereinbarungen je nach Roaming-Partner, Einschränkungen hinsichtlich der Verfügbarkeit ergeben.

**4.11 WAP/Internet Datenverbindungen:** Mit einem datenfähigen Endgerät und einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP-/IP-Datenverbindung kann der Kunde über das NetAachen-Mobilfunknetz Zugang zum Internet erhalten. Darüber hinaus kann der Kunde mit einem Endgerät nach dem WirelessApplicationProtocol (WAP) – Standard mit Microbrowser Zugang zu den im WAP – oder XHTML-Format erstellten Bereichen des Internets erhalten.

NetAachen vermittelt nur den technischen Zugang zu diesen Seiten und ist für deren Inhalt und Angebot nicht verantwortlich und macht sich diese Seiten und Inhalte insbesondere nicht zu eigen (Ausnahme: 4.12). Die Zugangsgewährung ist davon abhängig, dass die Seiten erreichbar sind. Die Übertragungsgeschwindigkeit ist, wie im Internet üblich, von der Leistungsfähigkeit der WAP-/Internet-Server der Anbieter abhängig. NetAachen haftet nicht für die Fehlerfreiheit der übertragenen Inhalte sowie nicht für die Freiheit von Viren und anderen schädlichen Programmen und Inhalten. Es obliegt ausschließlich dem Kunden in eigener Verantwortung, die Inhalte und Seiten auszusuchen und die erforderlichen Schutzmaßnahmen zu treffen.

**4.12 SMS-/MMS-Infodienste:** Mit den Infodiensten kann sich der Kunde Informationen aus verschiedenen Bereichen als Kurzmitteilung (SMS-Info) oder Multimedienachricht (MMS-Info) per Einzelabruf oder im Abonnement zuschicken lassen. Dabei kann eine SMS-/MMS-Info auch aus mehreren aufeinander folgenden SMS/MMS bestehen. Ist der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 48/72 Stunden wiederholt versucht. Danach wird die SMS/MMS-Info gelöscht. NetAachen kann das Informationsangebot preislich und inhaltlich verändern; ein Anspruch auf bestimmte Inhalte besteht nicht. Preisänderungen der Infodienste sind möglich, ohne dass dem Kunden hieraus ein Kündigungsrecht erwächst.

**4.13 Premium-SMS:** Der Kunde kann durch das Versenden einer SMS an eine bestimmte Kurzwahlnummer Dienste Dritter nutzen. Das für diese Leistung (z. B. Televoting) fällige Entgelt wird vom jeweiligen Anbieter angegeben (siehe hierzu auch Ziffer 3.7). Die Auswahl an Kurzwahlnummern für Premium-SMS-Dienste, deren Erreichbarkeit aus dem Mobilfunknetz der NetAachen ermöglicht wird, kann von NetAachen jederzeit geändert werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Nutzungsmöglichkeit einer bestimmten Kurzwahlnummer.

**4.14 Sonderrufnummern:** Der Kunde kann durch das Anwählen bestimmter Sonderrufnummern Dienste Dritter nutzen (z. B. Auskunftsdienst). Das für diese Leistung fällige Entgelt kann der jeweils aktuell geltenden Preisliste entnommen werden (siehe hierzu auch Ziffer 3.7).

**4.15 Verbindungen im Ausland (roaming):** Die Leistungsverpflichtung von NetAachen ist räumlich auf den Sende- und Empfangsbereich der vom Mobilfunkpartner betriebenen Funkstationen in der Bundesrepublik Deutschland beschränkt. Mittels Roaming ist der Kunde mit seiner SIM-Karte auch in ausländischen GSM-/UMTS-Mobilfunknetzen für ankommende Dienstleistungen erreichbar (ankommendes Roaming) und kann abgehende nationale oder internationale Dienstleistungen nutzen (abgehendes Roaming), soweit NetAachen oder deren Mobilfunkpartner mit den jeweiligen ausländischen Betreibern einen entsprechenden Vertrag geschlossen hat. NetAachen behält sich vor, die Auswahl dieser Netzbetreiber sowie den Inhalt der mit diesen bestehenden Verträgen jederzeit zu ändern. Die Roaming-Leistungen bestimmen sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Betreibers. Dabei können Leistungen teilweise eingeschränkt verfügbar sein oder es können auch Leistungen nutzbar sein, für die die SIM-Karte von NetAachen im NetAachen-Mobilfunknetz nicht freigeschaltet ist. Die genutzten Leistungen werden von NetAachen nach den Angaben des ausländischen Betreibers in Rechnung gestellt. Da die Datenübermittlung und Abrechnung aus dem Ausland länger dauern kann, ist eine spätere Rechnungsstellung der Roaming-Leistungen möglich. Es obliegt dem Kunden, sich vor der

Nutzung über die Roaming-Entgelte zu informieren. Diese können sich ändern, ohne dass dem Kunden hieraus ein Kündigungsrecht erwächst. Informationen zu den aktuellen Roaming-Gebühren finden sich unter [www.netaachen.de](http://www.netaachen.de).

**4.16 Anruf- und Dienstesperrung:** Standardmäßig sind alle Gespräche, Verbindungen und Dienste für den Kunden freigegeben. Er hat aber die Möglichkeit, die Nutzung von bestimmten Diensten durch Einrichtung von Sperren einzuschränken. Der Kunde kann:

- alle abgehenden Gespräche sperren
- alle abgehenden Gespräche ins Ausland sperren
- alle Verbindungen im Ausland sperren (Roamingsperre)
- Sonderdienste sperren
- alle ab- und eingehenden Verbindungen sperren (Vollsperrung)

Auf Wunsch des Kunden erfolgt die Einrichtung einer Sperre der Art a) bis d) bereits im Rahmen der Erstbeauftragung des Mobilfunkanschlusses. In diesem Fall entfällt der einmalige Einrichtungspreis für das Einrichten der Sperre. Nach der Erstbeauftragung können weitere Sperren von Gesprächen, Verbindungen und Diensten vom Kunden veranlasst oder aufgehoben werden. Die Einrichtung nachträglicher Sperren ist jeweils kostenpflichtig gemäß der aktuell gültigen Preisliste; die Entsperrung kostenfrei. Anrufsperrungen haben Vorrang vor Rufumleitungen. Sonderdienste umfassen kostenpflichtige Inhalte des NetAachen WAP-Portals, SMS-/MMS-Infodienste, Premium-SMS-Dienste sowie Verbindungen zu inländischen Sonderrufnummern, die mit 0900 und 0137 beginnen, die bei einer Sperre nicht mehr verfügbar bzw. erreichbar sind (siehe hierzu auch Ziffern: 4.12, 4.13, 4.14 und 4.15).

**4.17 Rufnummernwechsel:** NetAachen ermöglicht dem Kunden das Ändern seiner Rufnummer (Rufnummernwechsel) zu Kosten gemäß der aktuell gültigen Preisliste.

**4.18 SIM-Kartentausch:** NetAachen ermöglicht dem Kunden das Tauschen der SIM-Karte unter Beibehaltung seiner Rufnummer zu Kosten gemäß der aktuell gültigen Preisliste. Ein SIM-Kartentausch (Ersatz-SIM-Karte) ist zum Beispiel bei Diebstahl oder Verlust erforderlich.

**4.19 Einzelverbindungs nachweis (EVN)/Speicherung der Verbindungsdaten:** Der EVN ist eine detaillierte Aufstellung aller entgeltspflichtigen Telefonverbindungen des Kunden. Der Kunde hat bei der Beauftragung des EVN die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu beachten, die im Hinweisblatt zum Datenschutz aufgeführt sind. Soweit der Kunde zum EVN optiert hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Der EVN ist für die Zeit ab der Beauftragung kostenfrei. Ein EVN kann im Rahmen der Speicherfristen auch kostenpflichtig rückwirkend erstellt werden. In diesem Fall bestimmt sich das Entgelt nach der jeweils bei der Beauftragung gültigen Preisliste. Wünscht der Kunde die Rechnung ausschließlich im OnlineService zu erhalten, wird auch der EVN mit der Rechnung nur elektronisch hinterlegt. Insoweit gelten die Regelungen zur Online-Rechnung Ziff. 9 entsprechend.

NetAachen speichert die Verbindungsdaten grundsätzlich für die Dauer der gesetzlichen Speicherfristen. Soweit der Kunde bei seinem Kundenauftrag oder später die Löschung der Verbindungsdaten unmittelbar nach Rechnungsversand oder verkürzt vor Ablauf der gesetzlichen Speicherfrist wünscht, wird NetAachen diesem Wunsch Folge leisten. Mit der entsprechenden Löschung entfällt kraft Gesetzes für NetAachen jeweils die Nachweispflicht für abgerechnete Verbindungen.

**4.20 Flatrate Nutzungsbeschränkung:** Für die Tarife, die eine Flatrate für Telefonieleistungen enthalten (pauschale Abrechnung der Nutzung) gilt: Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- a) Keine Internetverbindungen über geografische Einwahlrufnummern von anderen Anbietern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen
- b) Keine Verbindungsleistungen weiter zu verkaufen (z.B. Call Shops)
- c) Keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen. Hierunter fallen insbesondere Fax Broadcasting, Call Center, Telemarketing Aktionen
- d) Keine Verbindungen zu einem Telefon-Chat (Verbindung zu beliebigen Teilnehmern mittels einer Einwahlnummer) aufzubauen, auch wenn dies durch Einwahl in eine geografische Rufnummer erfolgt. Bemerkt der Kunde erst nach Verbindungsaufbau, dass es sich um einen Telefon-Chat handelt, hat der Kunde unverzüglich die Verbindung zu beenden
- e) Keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben
- f) Die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen

Im Falle des Missbrauchs ist NetAachen berechtigt, den Mobilfunkanschluss sofort zu sperren und/oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen. Ferner ist NetAachen berechtigt, den entstandenen Schaden nachzuberechnen. Hat der Kunde schuldhaft durch falsche Angaben bzw. unzulässige Nutzung die Nachberechnung verursacht, ist NetAachen berechtigt, neben dem Schaden auch den Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

**4.21 Nutzungsbedingungen für Datentarife:** Für die Tarife (nachfolgend Daten-Tarife genannt), die eine Flatrate für Datenübertragungsleistungen enthalten (pauschale Abrechnung der Nutzung) gilt: Diese Daten-Tarife dienen ausschließlich zum Zwecke der Nutzung für Datenübertragung im Rahmen des von NetAachen gebotenen Daten-Dienstleistungsangebots, z.B. Internet, E-Mail und SMS. Der Kunde muss dazu über ein Daten- bzw. GPRS- und/oder LTE-/UMTS-fähiges Endgerät verfügen. Über die SIM-Karte erhält der Kunde Zugang zu dem NetAachen-Mobilfunknetz über verschiedene Zugangstechnologien, z.B. UMTS (Universal Mobile Telecommunications System), CSD (Circuit Switched Data) oder GPRS (General Packet Radio Service). Mit diesen Daten-Tarifen sind alle Packet-Switched-UMTS/GPRS-Verbindungen innerhalb des NetAachen-Mobilfunknetzes über die Zugangspunkte (APNs) internet.netaachen.de und wap.netaachen.de kostenfrei. Die Flatrate gilt nicht für International Roaming Verbindungen, CSD (Circuit Switched Data), LTE (Long Term Evolution), Faxverbindungen und SMS. Die nutzungsunabhängig bepreiste Datennutzung gilt nur für inländische UMTS-/GPRS-Packet-Switched-Datenverbindungen. Die Nutzung ist nur in einem dafür üblichen Maß gestattet. Der Anwendungsfall „Filesharing“ wird mit einer anderen Datenübertragungsrate übertragen als die übrigen Datenanwendungen. Der Kunde verpflichtet sich, die Daten-Tarife ausschließlich zur Nutzung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen als Endkunde zu gebrauchen. Eine weitergehende oder gewerbliche Nutzung zur Erbringung von (Mobilfunk-) Dienstleistungen für Dritte ist nicht gestattet. Dem Kunden ist insbesondere untersagt, die Daten-Tarife für folgende Zwecke zu nutzen:

- ▶ Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem NetAachen-Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen und/oder
- ▶ Anschaltung betrieblicher Telefonanlagen oder Datennetze (LAN/WAN) mittels sog. GSM-Gateways (SIM-Boxen, Least-CostRouter) an das NetAachen Mobilfunknetz.
- ▶ Der Kunde darf keine Verbindungen herstellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben

Ab einem im jeweiligen Daten-Tarif festgelegten Datenvolumen steht im jeweiligen Kalendermonat nur noch eine reduzierte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die Nutzung von LTE-/UMTS-/GPRS-Packet-Switched-Datenverbindungen für Voice over IP (VoIP = Sprach-

verbindungen über das Internet) ist unzulässig. Sprachverbindungen kann der Kunde mit den Daten-Tarifen nicht führen. Es werden ausschließlich Datenverbindungen ermöglicht. Dienste wie Mailbox, Sprachauskunftsdienste, private Informationsdienste etc. stehen dem Kunden demnach nicht zur Verfügung. Sitzungen ohne Datenübertragung werden spätestens um 24:00 Uhr unterbrochen. Inhalteangebote werden nicht erfasst und sind stets separat nach den für das Inhalteangebot gültigen Preisen zu vergüten; entsprechende Preisinformationen sind bei dem jeweiligen Inhalteanbieter erhältlich. LTE-/UMTS-Mobilfunkdienstleistungen sind im Ausland nur in den Mobilfunknetzen der jeweiligen UMTS-/GPRS-Roaming-Partner von NetAachen verfügbar.

**4.22 Nutzungsbedingungen für Tarifoptionen:** Voraussetzung für die Nutzung von Mobilfunk-Tarifoptionen ist, dass der Kunde mit NetAachen einen Laufzeitvertrag über die Erbringung von Mobilfunkdienstleistungen in einem Sprachtarif abgeschlossen hat.

**a) Option data-flat:** Die Mindestlaufzeit der Tarifoption Data-Flat beträgt zwölf Monate zum Kalendermonatsende, die Kündigungsfrist zwei Wochen zum Kalendermonatsende. Wird die Tarifoption nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert sie sich jeweils automatisch um einen Monat, die Kündigungsfrist beträgt weiterhin zwei Wochen zum Monatsende. Eine Kündigung der Option nach Ablauf der Mindestlaufzeit wird am Ende des vorletzten Tages des jeweiligen Kündigungsmonats wirksam. Das gesamte genutzte Datenvolumen am letzten Tag des Kündigungsmonats wird gemäß aktueller Preisliste nach Verbrauch berechnet. Die Tarifoption Data-Flat ermöglicht unbegrenzte UMTS-/GPRS-Packet-Switched-Datenverbindungen innerhalb des NetAachen-Mobilfunknetzes über die Zugangspunkte internet.netaachen.de und wap.netaachen.de zu einem monatlichen Pauschalpreis. Dieser Pauschalpreis ist der aktuellen Preisliste zu entnehmen. Der Anwendungsfall „Filesharing“ wird mit einer anderen Datenübertragungsrate übertragen als die übrigen Datenanwendungen. Die Tarifoption Data-Flat gilt nur für inländische und nicht für Datenverbindungen im Rahmen des International Roaming. Im Falle von International Roaming gelten die Preise gemäß aktuell gültiger Preisliste. LTE-/UMTS- bzw. GPRS-Mobilfunkdienstleistungen sind im Ausland nur in den Mobilfunknetzen der jeweiligen LTE-/UMTS- bzw. GPRS-Roaming-Partner verfügbar. Um die Tarifoption Data-Flat nutzen zu können, muss der Kunde über ein GPRS- und/oder LTE-/UMTS-fähiges WAP-Endgerät verfügen. Inhalteangebote werden von der Data-Flat nicht erfasst und sind stets separat nach den für das Inhalteangebot gültigen Preisen zu vergüten; entsprechende Preisinformationen sind bei dem jeweiligen Inhalteanbieter erhältlich. Sitzungen ohne Datenübertragung werden spätestens um 24:00 Uhr unterbrochen.

Sobald das Datenvolumen des (abgehend und ankommend) des jeweiligen Tarifes, bzw. der jeweiligen Option aufgebraucht ist, steht maximal GPRS-Bandbreite zur Verfügung. Die Nutzung der Data-Flat erlaubt und unterstützt nur das Surfen mit einem geeigneten Mobiltelefon ohne angeschlossenen Computer. Nicht für WLAN nutzbar. Die Nutzung von UMTS-/GPRS-Packet-Switched-Datenverbindungen für Voice over IP (also Sprachverbindungen über das Internet) ist nicht zulässig.

**b) Die TravelFlat** können Sie zu den Tarifen Premium LTE Red 1,5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB und LTE Red 20 GB zubuchen. Mit der Travel-Flat nehmen Sie Ihren nationalen Tarif mit ins Ausland. Dies gilt im EU-Ausland, in der Schweiz, der Türkei, den USA und Kanada für ankommende und abgehende Anrufe, für SMS im Reiseland und nach Deutschland und fürs Surfen und Mailen. Bei Neubeauftragung eines LTE Red-Tarifes erhalten Sie die TravelFlat 6 Monate kostenlos zum Testen. Danach verlängert sich die Laufzeit automatisch jeweils um einen weiteren Monat zum Preis von 4,1933 Euro pro Monat. Sie können die Option EasyTravel Flat bei Buchung direkt mit Vertragsabschluss eines LTE Red 1.5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB, LTE Red 20 GB exklusiv monatlich mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat kündigen.

Falls Sie EasyTravel Flat kündigen, können Sie diese jederzeit wieder mit einer Vertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten erneut dazubu-

chen. Kündigen Sie die dazu gebuchte Option nicht nach 12 Monaten, so verlängert sie sich um 6 Monate. Bei Kündigung gelten automatisch die Konditionen von EasyTravel Tag. Damit bleibt Ihr LTE Red-Tarif weiterhin zur Nutzung in den EasyTravel-Ländern aktiviert. Sie zahlen dann nur im Nutzungsfall 2,52 Euro pro Kalendertag im EU-Ausland, der Schweiz und der Türkei. In den USA und Kanada zahlen Sie abweichend 5,04 Euro pro Kalendertag, an dem Sie Ihren LTE Red-Tarif zum Telefonieren, Simsen oder zur Datennutzung einsetzen.

Abweichend von der nationalen Nutzung gilt eine Begrenzung bei Telefonie und SMS-Nutzung im Ausland: Bei Verbrauch von über 500 Minuten oder 500 SMS pro Tag zahlen Sie gemäß unserer Richtlinien der fairen Nutzung zusätzlich 16,81 Cent pro Minute oder pro SMS. Nach Verbrauch Ihrer Highspeed-MB erhalten Sie im Tarif LTE Red 1.5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB, LTE Red 20 GB automatisch zusätzliches Volumen über Vodafone SpeedGo. Das zusätzliche Volumen gilt im besuchten Land und Deutschland. Das Angebot gilt nur im Vodafone-(Partner-)Netz.

**c) Die Internationale Minuten Option** ist zubuchbar zu den Tarifen Premium LTE Red 1,5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB und LTE Red 20 GB. Sie können mit der Internationale Minuten Option für nur 4,2017 u extra bis zu 60 Minuten pro Monat ins Ausland telefonieren. Gültig für Anrufe ins Festnetz und ins Mobilfunknetz der EU-Länder, Schweiz und Türkei. Die Option ist jeden Monat mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat kündbar.

**d) EasyTravel Tag/Woche/Monat** ist zubuchbar zu den Tarifen Premium LTE Red 1,5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB und LTE Red 20 GB. Hiermit nehmen Sie Ihren Red-Tarif mit ins Ausland. Dies gilt im EU-Ausland, der Schweiz, der Türkei, USA und Kanada, für ankommende und abgehende Anrufe im Reiseland und nach Deutschland, für SMS und fürs Surfen und Mailen.

Abweichend zur nationalen Nutzung gilt eine Begrenzung bei Telefonie und SMS-Nutzung im Ausland. Bei Verbrauch von über 500 Minuten oder 500 SMS zahlen Sie gemäß unserer Richtlinien der fairen Nutzung zusätzlich 0,1681 Euro pro Minute oder SMS. Das Angebot EasyTravel Tag können Sie einfach einmalig aktivieren. Buchung per SMS „Easy“ an die 70127. Sie zahlen nach Aktivierung immer nur dann, wenn Sie im Ausland auch tatsächlich telefonieren, SMS schicken oder mobil surfen. Sie brauchen EasyTravel Tag nicht extra zu deaktivieren. Auch nicht, wenn Sie von Ihrer Reise zurück sind.

EasyTravel Woche und EasyTravel Monat können Sie nur in Kanada oder in den USA buchen – ganz bequem per SMS. Für EasyTravel Woche schicken Sie eine SMS mit „Easy7“, für EasyTravel Monat eine SMS mit „Easy28“ an die 70127.

In den EU-Ländern, der Schweiz und Türkei können Sie EasyTravel Woche und EasyTravel Monat nicht nutzen. Bei Einreise in eines der EasyTravel-Länder bekommen Sie eine kostenlose SMS mit relevanten Informationen zu aktivierten Optionen, gültigen Preisen und Buchungstipps. Sollten Sie EasyTravel Tag noch nicht aktiviert haben, können Sie dies auch vor Ort tun. Ganz einfach per SMS. EasyTravel Tag deaktivieren: Wenn Sie ein anderes ausländisches Netz nutzen wollen, müssen Sie die Option vorher deaktivieren: Per SMS mit „World“ an die 70127.

Hinweis: Wenn Sie EasyTravel Tag deaktivieren, gilt automatisch der Standardtarif Vodafone World. Sie werden dann pro Minute, pro SMS und pro 50 KB abgerechnet.

**e) Die EasyTravel Flat, die Easy-Travel Tag und die Internationale Minutenoption** gelten für folgende Länder (Stand September 2015): Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Französisch Guayana, Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Guadeloupe, Island, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Martinique, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Polen, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Zypern, sowie USA und Kanada (USA und Kanada nicht für die Internationale Minutenoption). Es gelten die jeweils aktuellen Länderlisten der Vodafone, die ggf.

durch Vodafone angepasst werden können.

**f) Reisepaket Data 24 und Data 7** sind zubuchbar zu den Tarifen Easy AllnetFlat, Easy Allnet Flat Plus und Easy Allnet Flat Maxi.

Bei Einreise im Ausland erhalten Sie automatisch eine Info-SMS auf Ihr Handy.

Sie wählen dann den gewünschten Zeitraum, also 24 Stunden oder 7 Tage, schicken eine SMS mit „Tag“ oder „Woche“ an die 70127 und surfen sofort los. Eine Info-SMS informiert Sie rechtzeitig über den Ablauf Ihres Paketes.

Mit dem ReisePaket Data 24 Stunden steht Ihnen ein Inklusiv-Volumen von 50 MB weltweit zur Verfügung. Sie können damit ab dem Zeitpunkt der Buchung 24 Stunden lang im Internet surfen, Apps nutzen und E-Mails versenden. Wenn Sie länger im Ausland sind oder mehrere Kurzreisen hintereinander planen, ist das ReisePaket Data 7 Tage die optimale Wahl für Sie: mit einem Inklusiv-Volumen von 100 MB weltweit. Reisepaket Data gilt für folgende Länder (Stand März 2015): Belgien, Island, Polen, Bulgarien, Italien, Portugal, Dänemark, Kroatien, Rumänien, Estland La Réunion, San Marino, Färöer Inseln, Lettland, Schweden, Finnland, Liechtenstein, Schweiz, Frankreich, Litauen, Slowakei, Französisch Guayana, Luxemburg, Slowenien, Gibraltar, Malta, Spanien, Griechenland, Martinique, Tschechische Republik, Großbritannien, Niederlande, Türkei, Guadeloupe, Norwegen, Ungarn, Irland, Österreich, Zypern. Es gelten die jeweils aktuellen Länderlisten der Vodafone, die ggf. durch Vodafone angepasst werden können. Hinweis: Das ReisePaket Data gilt nur in Ländern und Netzen, mit denen Vodafone ein Abkommen zur Datennutzung geschlossen hat.

**g) Datenpakete „SpeedGo“** (Verfügbarkeit abhängig vom Tarif): Haben Sie 90 % Ihres Datenvolumens erreicht, informieren wir Sie per SMS darüber, wie Sie die Bandbreitenbeschränkung auf 32 kbit/s vermeiden: Abhängig von Ihrem zusätzlichen Datenverbrauch schalten wir für Sie nach 100% Verbrauch Ihres Datenvolumens höchstens 3 Mal hintereinander Datenvolumen-Pakete mit jeweils 250 MB innerhalb des Abrechnungsmonats frei. So stellen wir für Sie das bestmögliche Surferlebnis mit 100 Mbit/s sicher. Sie können die kostenpflichtige Zubuchung von Datenpaketen im jeweiligen Abrechnungszeitraum jeder Zeit per SMS ablehnen.

**h) Datenpakete „Speed-Buckets“/„Mobile Internet-Up-Grade“** sind zubuchbar zu den Tarifen Easy AllnetFlat, Easy Allnet Flat Plus, Easy Allnet Flat Maxi, sowie zu den Premium-Tarifen LTE Red 1,5 GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8 GB und LTE Red 20 GB. Bei Erreichung eines Datenvolumens von 90% des im Tarif inkludierten Volumens erhalten Sie eine SMS mit der Information zur Buchung des jeweiligen möglichen Datenpaketes.

Hinweis: Für die „Premium-Tarife“ stehen die Speedbuckets nach Verbrauch des „Speed-Go“-Volumens, oder nach dem „Ablehnen“ der Speed-Go-Option zur Verfügung.

**i) E-Mail und weitere Services:**

Wenn Sie Ihre Red DataSIM mit einem BlackBerry® nutzen, kommen Ihre E-Mails auf dem Gerät an. Wichtig: Sie können den Push-E-Mail-Service nur mit einer Ihrer Red DataSIMs nutzen, in der Regel mit Ihrer Vodafone Hauptkarte. Das gilt auch für andere Services, die geräteabhängig sind, wie z. B. BlackBerry® Maps, BlackBerry® Internet Services, BlackBerry® InstantMessaging Client. Um diese Services mit einer anderen Red DataSIM zu nutzen, wenden Sie sich bitte an Ihre Vodafone-Kundenbetreuung oder Ihr Vodafone BusinessTeam.

Sie können Push-E-Mails auch empfangen und versenden, während Sie mit einer der anderen Vodafone-Karten telefonieren oder über den APN web.vodafone.de im Internet surfen.

**j) Kontaktdaten**

Für das Kopieren und Synchronisieren Ihrer Kontaktdaten haben Sie folgende Möglichkeiten:

Kopierfunktion in Ihrem Handy: Kopieren Sie alle Kontaktdaten von der

Red DataSIM in den Telefonspeicher. Legen Sie dann eine andere Red DataSIM in das Handy ein und kopieren Sie die Kontaktdaten vom Telefonspeicher auf diese Karte.

#### j) Nutzung standortbezogener Services

Wenn Sie standortbezogene Services nutzen, wird Ihr Standort immer über Ihre Vodafone-Hauptkarte geortet. Die Hauptkarte ist entweder die Karte, die Sie schon hatten, oder – wenn Sie unser Neukunde sind – die Red-Karte, auf der der SMS- und MMS-Empfang und -Versand voreingestellt ist.

#### k) Inklusiv-Leistung Ihres Tarifs

Die Inklusiv-Leistungen, z. B. Frei-Minuten oder Frei-SMS, Ihres Vodafone Red-Tarifs stehen Ihnen auch auf allen Vodafone Red DataSIMs zur Verfügung.

#### l) PIN und SuperPIN

Jede Red DataSIM hat eine eigene PIN. Per Service-Code oder über das Handy-Menü können Sie die verschiedenen PINs in eine einheitliche PIN für alle Red DataSIMs ändern.

#### m) Verlust oder Diebstahl

Um bei Verlust oder Diebstahl eines Handys die entsprechende Vodafone Red DataSIM zu sperren, brauchen wir die SIM-Seriennummer der Red DataSIM. Mit dieser Nummer kann jede Vodafone-Karte weltweit eindeutig identifiziert werden. Die SIM-Seriennummer ist auf jeder Vodafone Red DataSIM aufgedruckt.

**Tipp:** Notieren Sie sich, in welches Gerät Sie die jeweilige Red DataSIM eingelegt haben. So können Sie Gerät und SIM-Seriennummer immer richtig zuordnen und bei Verlust oder Diebstahl angeben.

### 4.23 Vodafone Red DataSIM

Auf Wunsch des Kunden stellt NetAachen zu den Tarifen LTE Red 1,5GB, LTE Red 3 GB, LTE Red 8GB und LTE Red 20GB bis zu zwei zusätzliche Red DataSIM-Karten zur Verfügung. Preise können der Preisliste „Pro Mobile Sonstige Leistungen“ entnommen werden. Die Red DataSIMs sind nicht LTE-fähig

Die Buchung erfolgt über den NetAachen-Kundenservice.

#### a) Auslandsnutzung:

Sie können die Red DataSIMs auch im Ausland nutzen. **Wichtig:** Wenn Sie die Red DataSIM im Ausland nutzen, buchen Sie unbedingt auch das Gerät mit der Vodafone Hauptkarte in das ausländische Mobilfunknetz ein – nicht nur die zusätzlichen SIM-Karten! Wenn Sie die zusätzlichen SIM-Karten nicht mit ins Ausland nehmen, dann schalten Sie die zugehörigen Geräte unbedingt aus!

#### b) Aktivierung:

Einfach die neuen SIM-Karten in die Geräte einlegen, die Sie mit der Red DataSIM nutzen möchten, einschalten, PIN eingeben und gleichzeitig unter derselben Rufnummer nutzen. Legen Sie die Hauptkarte am besten in das Gerät ein, das Sie am häufigsten nutzen. Merken Sie sich, welche der SIM-Karten die Hauptkarte ist.

Die neuen SIM-Karten haben verschiedene PINs. Sie können die PINs aber z. B. über das Handy-Menü ändern und vereinheitlichen, so dass Sie sich nur eine PIN zu merken brauchen.

#### c) Ankommende Anrufe:

Ankommende Anrufe gehen **auf allen eingeschalteten Handys gleichzeitig ein**. Sobald Sie den Anruf an einem Handy annehmen, verstummen die übrigen Handys. Während Sie dann telefonieren, sind Sie **auf den anderen Handys telefonisch nicht erreichbar**. Erhalten Sie einen weiteren Anruf, greifen entweder Ihre Gesprächsmanagement-Einstellungen wie z. B. Anklopfen, dem Anrufer wird besetzt signalisiert oder der Anruf wird entsprechend Ihrer eingerichteten Anrufumleitung z. B. auf Ihre Vodafone Mailbox umgeleitet.

#### d) Anrufen

Sie können immer nur mit einer Ihrer SIM-Karten jemanden anrufen. Wenn Sie versuchen, gleichzeitig ein 2. Gespräch zu führen, erhalten Sie die Ansage, dass das zurzeit nicht möglich ist.

**Ausnahme:** Wurden Sie auf einer der SIM-Karten angerufen, z. B. auf Ihrem Autotelefon, dann können Sie mit einer anderen SIM-Karte, z. B. auf dem Handy, selbst jemanden anrufen.

**Hinweis:** Sie können nicht innerhalb Ihrer Red DataSIMs telefonieren sowie SMS und MMS verschicken.

#### e) SMS und MMS

Sie können nur mit einer Ihrer SIM-Karten SMS und MMS empfangen und versenden. Voreingestellt ist dafür die Vodafone Hauptkarte. Das ist in der Regel die Vodafone-Karte, die Sie schon haben. So können Sie die Voreinstellung sehen oder für das Empfangen und Versenden von SMS und MMS ein anderes Gerät einrichten:

#### Empfang und Versand einrichten

1. Schalten Sie das Gerät ein, mit dem Sie SMS und MMS empfangen und versenden möchten, und geben Sie die PIN ein.
2. Wählen Sie folgende Nummer: \*133#
3. Der SMS- und MMS-Empfang und -Versand sind nun auf dem Gerät eingerichtet. Diese Einstellung sehen Sie auch auf dem Bildschirm.

#### Voreinstellung oder Einstellung abfragen

1. Schalten Sie das Gerät ein, an dem Sie den Status abfragen möchten, und geben Sie die PIN ein.
2. Wählen Sie folgende Nummer: \*132#
3. Sie sehen die aktuelle Einstellung auf Ihrem Bildschirm.

**Tipp:** Speichern Sie die Tastenkombination \*133# als Eintrag in Ihrem Telefonbuch, z. B. unter dem Namen „Aktivieren SMS-MMS“.

#### f) Anrufumleitung und Anrufsperrung

Alle eingerichteten Rufumleitungen – zur Vodafone Mailbox oder auf eine andere Rufnummer – und alle Anrufsperrungen gelten immer für alle SIM-Karten, also die Vodafone Hauptkarte und die Vodafone Red DataSIMs. Auch Ihre Anrufeinstellungen, wie z. B. Anklopfen oder Freizeichentöne, gelten immer für alle SIM-Karten.

#### g) Vodafone Mailbox

Jeder Ihrer SIM-Karten ist dieselbe Vodafone Mailbox oder ProfiMailbox zugeordnet. Sie können Ihre Nachrichten wie gewohnt von jedem Ihrer Handys abfragen und die Einstellungen der Vodafone Mailbox ändern.

#### h) Internet-Nutzung

Sie können mit jeder Ihrer SIM-Karten ins Internet, z. B. in Verbindung mit Notebooks, Netbooks, Tablets oder Smartphones. Dabei können Sie auch gleichzeitig mit einem Smartphone und einem anderen Gerät, z. B. Notebook, Netbook oder Tablet, online sein. Sie können nur nicht gleichzeitig mit Notebook, Netbook und Tablet online sein.

#### Beispiele:

Sie können mit einem iPhone und einem iPad gleichzeitig online sein.

Sie können **nicht** mit einem Notebook und einem iPad gleichzeitig online sein.

#### Hinweise:

Sie können auch dann im Internet surfen, wenn Sie gleichzeitig mit einer der anderen SIM-Karten telefonieren oder E-Mails empfangen oder versenden.

Während Sie im Internet surfen (über den APN web.vodafone.de), können Sie gleichzeitig mit einer der anderen SIM-Karten E-Mails mit Ihrem BlackBerry senden und empfangen (über den APN blackberry.net).

## 5. Rufnummernportierung

**5.1** Auf Wunsch des Kunden ermöglicht NetAachen, eine bestehende Rufnummer, im Falle eines Diensteanbieterwechsels, mitzunehmen (Rufnummernportierung). Eine Rufnummer kann importiert werden (Rufnummernimport bei Vertragsbeginn, Kunde wechselt von einem anderen Diensteanbieter zu NetAachen) oder exportiert werden (Rufnummernexport bei Vertragsbeendigung, Kunde wechselt von NetAachen zu einem anderen Diensteanbieter). Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Je Vertrag kann der Kunde eine Rufnummer portieren.

**5.2 Voraussetzungen:** Die Rufnummernportierung setzt die Beendigung des Mobilfunkvertrages mit dem alten Diensteanbieter und den Abschluss eines Mobilfunkvertrages mit einem neuen Diensteanbieter voraus und ist bei diesem zu beauftragen. Dabei ist zu beachten, dass der Portierungsauftrag aus technischen Gründen frühestens 123 Kalendertage vor Beendigung des Mobilfunkvertrages beim alten Diensteanbieter gestellt werden kann und bis spätestens 14 Kalendertage nach Beendigung des Mobilfunkvertrages beim alten Diensteanbieter erfolgen muss.

**5.3 Besonderheiten Rufnummernimport:** In diesem Fall stellt der Kunde im Zuge der Beauftragung der Mobilfunkdienstleistungen von NetAachen einen zusätzlichen Portierungsauftrag, den NetAachen an den bisherigen Diensteanbieter des Kunden übermittelt. Nach Ablauf der in Ziff. 5.2 benannten Frist sowie bei sonstigen unbehebbar, nicht von NetAachen zu vertretenden Portierungshindernissen, ist die Mitnahme der Rufnummer ausgeschlossen. Dem Kunden wird dann im Rahmen des mit NetAachen abgeschlossenen Mobilfunkvertrages eine neue Rufnummer zugewiesen. Bestehende Fax- und Datennummern können nicht portiert werden.

**5.4 Besonderheiten Rufnummernexport:** In diesem Fall beauftragt der Kunde einen neuen Diensteanbieter, den Auftrag zur Portierung der Rufnummer an NetAachen zu übermitteln. Hierbei ist NetAachen berechtigt, die vertraglichen Leistungen bis zu 4 Tage vor dem Vertragsende einzustellen, wenn dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Mitnahme der Rufnummer wird dem Kunden von NetAachen gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt.

**5.5** Der Portierungstermin ist in der Regel das Ende des Vertrages mit dem bisherigen Anbieter bzw. der Vertragsbeginn bei NetAachen. Portierungen erfolgen nur an Arbeitstagen (Mo. bis Sa., jeweils von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr). Sie sind an bundeseinheitlichen Feiertagen sowie an Arbeitstagen, die mehreren zusammenhängenden Feiertagen unmittelbar nachfolgen, ausgeschlossen. Am Tag der Portierung kann es in der Zeit von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Mobilfunkdienstleistungen kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt NetAachen keine Haftung.

## 6. Vertragslaufzeit und Kündigung

Ergänzend zu den Regelungen der Ziff. 10 der AGB gilt:

**6.1** Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Aktivierung der SIM-Karte seitens NetAachen. Je nach Tarif oder Aktion kann eine abweichende Mindestvertragslaufzeit gelten. Diese ist dann in den entsprechenden Auftragsunterlagen gesondert aufgeführt. Bei einem Tarifwechsel gilt die jeweils im Auftrag mitgeteilte Mindestvertragslaufzeit des neuen Mobilfunktarifes. Diese Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Aktivierung des neuen Mobilfunktarifes.

**6.2** Der Vertrag ist für beide Seiten erstmals mit einer Frist von 3 Monaten, frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem

Ablauf schriftlich gekündigt wird. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

**6.3** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt.

**6.4** NetAachen kann den Kunden vorzeitig aus dem Mobilfunkvertrag entlassen, sofern der Kunde einen geeigneten Nachfolger stellt, der den Vertrag übernimmt und bei dessen Überprüfung keine Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen (Vertragsübernahme). NetAachen kann die Vertragsübernahme ohne Angabe von Gründen ablehnen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, den Vertrag einvernehmlich innerhalb der Mindestvertragslaufzeit oder ohne Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist zu beenden (vorzeitige Vertragsbeendigung). Die vorzeitige Vertragsbeendigung ist kostenpflichtig gemäß der aktuell gültigen Preisliste. Besteht zum Zeitpunkt der vorzeitigen Vertragsbeendigung noch eine NetMobil-Sonderaktion, ist NetAachen zusätzlich berechtigt, dem Kunden die monatlichen Zuzahlungen für die NetMobil-Sonderaktion zu berechnen, die bis zum eigentlichen Ende der Mindestvertragslaufzeit angefallen wären. NetAachen kann die vorzeitige Vertragsbeendigung ohne Angabe von Gründen ablehnen.

**6.5** Ist im Rahmen eines vom Kunden beauftragten Mobilfunktarifes oder eines Aktionsvorteils für einen Mobilfunktarif der Abschluss/Fortbestand eines NetAachen-Festnetzvertrages/Multikabelvertrages Voraussetzung und kommt dieser Vertrag trotz Beauftragung durch den Kunden nicht zustande oder endet dieser Vertrag, so ist der Mobilfunkvertrag gleichwohl wirksam bzw. wird auch ohne Festnetzvertrag/Multikabelvertrag für die Restlaufzeit bis zum ursprünglichen Laufzeitende zu den Standardbedingungen gemäß der aktuell gültigen Preisliste fortgeführt, soweit die Verantwortung für das Nichtzustandekommen bzw. die Beendigung des Festnetzvertrages/Multikabelvertrages im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, ohne dass ein Verschulden erforderlich wäre (etwa Anbieterwechsel, Fortzug aus Festnetzanschlussbereich der NetAachen). Eventuelle Aktionsvorteile werden ab dem dauerhaften Nichtzustandekommen bzw. dem Vertragsende des Festnetzvertrages/Multikabelvertrages nicht länger gewährt und ggf. erteilte Rechnungen korrigiert. Bezüglich der Verlängerung des Mobilfunkvertrages zu Standardbedingungen über die ursprüngliche Vertragslaufzeit hinaus gilt Ziffer 6.2, sofern nicht anders in der jeweils gültigen Preisliste geregelt.

**6.6** NetAachen bedient sich zur Erbringung der Mobilfunkleistungen des Mobilfunknetzes des jeweiligen Mobilfunkpartners. Wird der Vertrag mit dem jeweiligen Mobilfunkpartner gekündigt, wird NetAachen den Kunden entweder in das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartners oder eines dritten Mobilfunkpartners migrieren. Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Einwilligung hierzu und bevollmächtigt NetAachen, im Namen des Kunden alle eventuell hierfür erforderlichen Erklärungen gegenüber dem abgebenden Mobilfunkpartner und dem aufnehmenden Mobilfunkpartner abzugeben. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Fall darüber hinaus, auf Anforderung der NetAachen alle hierzu ggf. erforderlichen weiteren Erklärungen abzugeben und an der Migration mitzuwirken. Der Inhalt der Mobilfunkleistungen und das Vertragsverhältnis zum Kunden bleiben von dieser Maßnahme unberührt.

**6.7** NetAachen ist berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn eine SIM Karte in einem Abrechnungszeitraum mehr als 5.000 Minuten für nationale und internationale Standardgespräche genutzt wird.

## 7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**7.1** Über die Bestimmungen der NetAachen AGB hinaus ist der Kunde verpflichtet,

- a) alle ihm zur Verfügung gestellten Kennwörter bzw. Identifikationsnummern, insbesondere seine PIN- und seine PUK-Nummern, die ihm von NetAachen mitgeteilt werden sowie seine Kundennummer und sein Kundenkennwort geheim zu halten, vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen
- b) die ihm überlassene SIM-Karte sorgfältig zu verwahren, vor Missbrauch durch Dritte, Verlust und Beschädigung zu schützen und angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen
- c) die Software und Schnittstellen seines Mobilfunkendgerätes, die mit der SIM-Karte betrieben werden, vor unberechtigten Zugriffen Dritter zu schützen
- d) den Verlust bzw. das Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich dem Kundenservice telefonisch über die Rufnummer 0241 91852-80 unter Angabe seiner Rufnummer und Kundennummer anzuzeigen. Die bis zur Mitteilung angefallenen nutzungsabhängigen Entgelte hat der Kunde zu zahlen, wenn er den Verlust oder das Abhandenkommen zu vertreten hat. NetAachen wird die SIM-Karte sofort sperren und dem Kunden auf Wunsch eine neue SIM-Karte zur Verfügung stellen. Hierfür fällt jeweils ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste an. Während der Verhängung der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet
- e) ergänzend zu den Regelungen nach Ziff. 5 der AGB auch die Preise zu zahlen, die durch die von ihm zugelassene Nutzung der SIM-Karte durch Dritte entstanden sind

**7.2** Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, insbesondere

- a) vor der Einrichtung einer Rufumleitung auf den Anschluss eines Dritten dessen Einverständnis einzuholen
  - b) keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben
  - c) keine NetAachen Mobilfunkdienstleistungen zu gewerblichen Zwecken zu vermarkten
  - d) die ihm zur Nutzung überlassene SIM-Karte nicht Dritten zur dauerhaften oder auch nur vorübergehenden gewerblichen Nutzung zu überlassen
  - e) Inhalte, die er über ein Mobilfunkendgerät per SMS, MMS oder WAP abrufen unter Ausschluss einer gewerblichen Nutzung ausschließlich zum eigenen, privaten Gebrauch zu nutzen
  - f) die Leistungen nur zum Aufbau selbst gewählter Verbindungen zu nutzen. Ihm ist insbesondere nicht gestattet, mittels seiner Mobilfunkkarte von einem Dritten hergestellte Verbindungen über Vermittlungs- oder Übertragungssysteme weiterzuleiten oder Mobilfunkkarten in stationären Einrichtungen, gleich welcher Art, zu installieren. Gleiches gilt für den Anschluss von betrieblichen Telefonanlagen oder Daten-netzen (LAN/WAN) mittels sog. GSM-Gateways (SIM-Boxen, LeastCostRouter) an das NetAachen-Mobilfunknetz sowie die Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen
  - g) die Mobilfunkdienstleistungen, die ihm unabhängig von einer Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung gestellt werden (z. B. im Rahmen einer Flatrate), nicht zu nutzen
- (1) für den Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z. B. Call-Center-Leistungen, Telemarketingleistungen oder Faxbroadcastdienste)

- (2) für die Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte
- (3) für die Herstellung von Verbindungen, die aufgrund einer Standleitung zustande kommen und bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen erhält
- (4) in einer Weise, die zu einer solchartigen Belegung einzelner GSM/UMTS/LTE-Zellen führt, dass andere Kunden von NetAachen von der Inanspruchnahme der Mobilfunkdienstleistungen dauerhaft ausgeschlossen werden
- (5) für Dauerverbindungen aufgrund manueller oder automatischer mehrfacher Wahlwiederholung. Im Falle eines Verstößes gegen die Regelungen in Ziff. 7.2 ist NetAachen berechtigt, die SIM-Karte sofort zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen. Zudem kann NetAachen einen pauschalen Schadensersatz gemäß Ziff. 10.3 der AGB verlangen.

**7.3** Dem Kunden ist bekannt, dass nicht alle Mobilfunkendgeräte alle von NetAachen angebotenen Mobilfunkdienstleistungen unterstützen.

## 8. Sperrung von Leistungen

**8.1** NetAachen ist zur Verhängung einer teilweisen oder vollständigen Sperre der Inanspruchnahme der Mobilfunkdienstleistungen ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartezeit berechtigt, wenn

- a) der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß Ziff. 4 und 5 der AGB oder Ziff. 7.2 dieser Leistungsbeschreibung nicht nachkommt
- b) es zu einer Rücklastschrift beim Einzug von NetAachen-Forderungen kommt, es sei denn, der Kunde hat die Rücklastschrift nicht zu vertreten
- c) das Entgeltaufkommen und/oder das Nutzungsverhalten in sehr hohem Maße bzw. ungewöhnlich ansteigt und/oder Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet
- d) eine Gefährdung der Einrichtungen der NetAachen, deren Roaming-Partnern oder der öffentlichen Sicherheit droht
- e) NetAachen vom Missbrauch der Zugangsdaten des Kunden (Passwort etc.) durch Dritte Kenntnis erhält oder diesen begründet vermutet
- f) es Veranlassung zur fristlosen Kündigung gegeben hat für die Zeit zwischen Versendung der Kündigung an die letzte bekannte Anschrift des Kunden und deren Zugang

**8.2** Die Sperre wird, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränkt und dem Kunden in der Regel schriftlich, fernmündlich, per SMS oder per E-Mail im Vorhinein angekündigt. Für Sperrungen wird ein Entgelt erhoben, das sich aus der aktuell gültigen Preisliste ergibt, solange der Kunde nicht nachweist, ein Schaden sei überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als das Entgelt. Während der Dauer einer oder mehrerer Sperrungen bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet.

## 9. Rechnung

**9.1** Der Kunde erhält monatlich eine Rechnung für die in Anspruch genommenen Mobilfunkdienstleistungen. Soweit der Kunde weitere Dienstleistungen der NetAachen in Anspruch nimmt, erfolgt die Abrechnung gemeinsam für diese Dienstleistungen und die Mobilfunkdienstleistungen. Die gemeinsame Abrechnung dient der Vereinfachung, ohne dass die einzelnen Verträge ihren eigenständigen und getrennten Charakter verlieren würden. Die Zustellung der Rechnung erfolgt wahlweise per



Post und im OnlineService (kostenpflichtig gemäß der aktuell gültigen Preisliste) oder ausschließlich im OnlineService (kostenlos) für alle in Anspruch genommenen Leistungen der NetAachen.

**Hinweis:** Will der Kunde die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzuges geltend machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Zustellung der Rechnung im OnlineService nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechtes und der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post und OnlineService wählen.

**9.2** Bei Rechnungsstellung im OnlineService erhält der Kunde seine monatliche Rechnung von NetAachen elektronisch durch Hinterlegung im OnlineService der NetAachen. Im OnlineService hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung für sechs Monate einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf von sechs Monaten werden die hinterlegten Rechnungen gelöscht. NetAachen informiert den Kunden per E-Mail, dass seine monatliche Rechnung im OnlineService abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen.

**9.3** Um den Kunden über die Rechnungsstellung im OnlineService zu informieren, hat dieser NetAachen eine gültige E-Mailadresse zu benennen. Diese Angabe kann unterbleiben, sofern der Kunde bereits eine Rechnungsstellung im OnlineService für ein anderes Produkt von NetAachen nutzt. Kündigt der Kunde dieses andere Produkt, hat der Kunde sicherzustellen, dass NetAachen erneut eine gültige E-Mailadresse benannt bekommt. Kunden, die über keinen Internetzugang verfügen und/oder keine gültige E-Mailadresse bereitstellen, wird die Rechnung kostenpflichtig gemäß der aktuell gültigen Preisliste per Post zugestellt.

## 10. Tarif/Preisliste

**10.1** Grundlage für alle Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste (Preisliste Mobilfunk), soweit sich nicht aus den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung etwas anderes ergibt. Tarifänderungen nach den Regelungen in Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB bleiben unberührt.

**10.2** Soweit diese Leistungsbeschreibung auf die für den Vertrag aktuell maßgebliche Preisliste verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen Preisliste durch Änderungen nach den Ziff. 6.1 und/oder 11 der AGB.

**10.3** Soweit in dieser Leistungsbeschreibung auf eine bei der jeweiligen Nutzung/Beauftragung gültige Preisliste verwiesen wird, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er die jeweils aktuell gültige Preisliste in den NetAachen-Shops erhalten kann bzw. diese jederzeit im Internet unter <http://www.netaachen.de> einsehen kann.

## 11. Entstörung, Kundenservice und technischer Support

### 11.1 Entstörung

Die Servicebereitschaft von NetAachen nimmt alle Störungen, bei denen ein Dienst oder eine Leistung nicht in der vertraglichen Weise erbracht wird, entgegen, qualifiziert diese und leitet die Meldung an das zuständige Fachpersonal weiter. Die Service-Bereitschaft führt selbst keine Entstörung durch.

Die Hotline der Service-Bereitschaft ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche besetzt. Für die Störungannahme ist die Service-Bereitschaft über die gebührenfreie Service-Rufnummer: 0800 413413-0 zu erreichen.

Im Übrigen gilt für Störungen Ziffer 4.5 der AGB Mobilfunk-Dienstleistungen.

### 11.2 Kundenservice

Für Fragen rund um die Produkte und Tarife ist NetAachen in der Zeit Montag bis Donnerstag von 8:30–17:30 Uhr und Freitags von 8:30–16:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen, über die gebührenfreie Service-Rufnummer: 0241 91852-818 zu erreichen.

Bei Fragen zu Rechnungen und Vertragsverhältnissen erreichen Sie unseren kaufmännischen Service unter der Rufnummer 0241 91852-80. In diesen Fällen muss sich der Anrufer durch die Angabe des vom Kunden festgelegten Kundenkennworts legitimieren (siehe Ziffer 4.2 der AGB Mobilfunk-Dienstleistungen).

### 11.3 Technischer Support

Für technischen Support rund um die Mobilfunkendgeräte stellt NetAachen in der Zeit Montag bis Freitag von 8:00–18:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen, eine gebührenpflichtige Rufnummer bereit: 0900-1222230 (1,19 €/Minute inkl. gesetzl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz; ggf. abweichender Preis bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz).