

**1. Geltungsbereich**

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge über Mobilfunkverträge unter der Marke „Blau“ die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (nachfolgend „Anbieter“ genannt) zur Verfügung gestellt werden. Die Leistungs- und Preisdetails des jeweiligen Mobilfunktarifs ergeben sich aus der jeweils geltenden Preisliste.

**2. Netzwerkdienstleistungen**

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss bereit. Über diesen Mobilfunkanschluss kann der Kunde mittels einer Mobilfunkendeinrichtung im Inland das Mobilfunknetz des Anbieters nutzen, um Sprach- und Datenverbindungen herzustellen und entgegen zu nehmen. Dies setzt voraus, dass der Kunde in das Mobilfunknetz des Anbieters eingebucht ist. Informationen zum Netzaufbau sowie zur aktuell jeweils örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie (z. B. LTE) im Inland ist unter <https://www.blau.de/service/netz-verfuegbarkeit/netzabdeckung/> abrufbar. Soweit nicht abweichend vereinbart, besteht kein Anspruch auf Nutzung einer bestimmten Übertragungstechnologie.

2.2 Bei eingebuchter SIM-Karte beträgt die Verfügbarkeit 98% im Jahresdurchschnitt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein und zwar (1) aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen, (2) aus technischen Gründen, insbesondere durch funktions-, atmosphärische oder geographische Umstände, (3) aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z. B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder (4) in Fällen höherer Gewalt. Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.

2.3 Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber („Roaming“) nutzen, wenn und soweit mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreibers entsprechende Vereinbarungen bestehen. Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von Telefónica Germany. Die für diese Dienste anfallenden Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen (einhsehbar unter [www.blau.de/recht/agb/agb-und-preislisten-zum-download/](http://www.blau.de/recht/agb/agb-und-preislisten-zum-download/)).

2.4 Der Anbieter behält sich vor, bei Sprachverbindungen nach 2 Stunden und bei Datenverbindungen nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.

2.5 Die Nutzung bestimmter Übertragungstechnologien können voraussetzen, dass diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

**3. Anschluss/ SIM-Karten/ Rufnummer**

3.1 Sofern dem Kunden eine SIM-Karte überlassen wird, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der auf der SIM-Karte befindlichen Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei Telefónica Germany.

3.2 Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte beträgt bis zu 24 Stunden ab Eingabe der Nummer zur Freischaltung der SIM-Karte. Die SIM-Karte ist mit der PIN („Personal Identification Number“) und der PUK („Personal Unblocking Key“) codiert.

3.3 Der Anbieter kann die SIM-Karte aus wichtigem Grund, z. B. aufgrund notwändiger, technischer Softwareänderungen, gegen eine Ersatzkarte austauschen.

3.4 Soweit erforderlich teilt der Anbieter dem Kunden eine Rufnummer zu. Der Kunde muss eine Änderung der Rufnummer hinnehmen, soweit dies durch behördliche Maßnahmen oder Entscheidungen veranlasst ist.

**4. Optionale Ortsnetzrufnummer**

Sofern im Rahmen einiger Tarife auch eine Ortsnetzrufnummer (z. B. Festnetzrufnummer oder Homezone-Festnetzrufnummer) angeboten wird, gilt folgendes:

4.1 Der Bereich, in dem der Kunde unter dieser Ortsnetzrufnummer zu erreichen ist, ist ein geographisch definierter Raum um eine im Mobilfunknetz, vom Anbieter zu bestimmende Koordinate, z. B. Straßename mit Hausnummer. Die konkrete Fläche des Bereichs ist von den Standorten der Mobilfunkmasten abhängig.

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

4.3 Der Kunde kann nur mit seiner Wohnanschrift in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse (siehe Ziffer 7) eingetragen werden, nicht jedoch mit einer ggf. davon abweichenden Adresse, in deren Bereich er die Ortsnetzrufnummer oder ähnliche Sondertarife nutzt.

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

**5. Sprachdienst/ Netz-Serviceleistungen**

Dem Kunden stehen folgende Sprachservices zur Verfügung:

5.1 Mailbox: Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Die Mailbox speichert abgehörte Sprachnachrichten für fünf Tage, nicht abgehörte Nachrichten für 17 Tage. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt drei Minuten. Insgesamt können 10 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Anbieter kann die Speicherfristen nach vorheriger Information des Kunden verlängern.

5.2 Rufnummernanzeige: Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Dies kann fallweise (pro Anruf) über das Mobilfunkgerät durch vorherige Eingabe von \*31# unterdrückt werden. Auf Wunsch kann die Rufnummer auch standardmäßig unterdrückt werden und fallweise über das Mobilfunkgerät wieder freigegeben werden (vorherige Eingabe von \*31#).

5.3 Rufnummernkreis: Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobilfunkendgeräts die Nutzbarkeit des Mobilfunkendgeräts für abgehende Gespräche auf von ihm bestimmte (bis zu 10) Rufnummern beschränken.

**6. SMS**

SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden.

**7. Datenverbindungen/ Mobiles Internet**

7.1 Mobile Datenverbindungen werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen.

7.2 Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhalte-Anbieters, dem Endgerät des Kunden sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

7.3 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten monatlichen Datenvolumens gekappt oder reduziert werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Bei Verbrauch von 80% und 100% des ungedrosselten Datenvolumens wird der Kunde per SMS informiert und erhält dabei die Möglichkeit, bedarfsgerechte Datenoptionen nachzubuchen. Volumengrenzen sowie reduzierte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können der Preisliste entnommen werden. Nach Reduzierung der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang deutlich verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden. Tarifspezifische weitere Informationen sind der Preisliste zu entnehmen.

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

7.5 Ist der Kunde der Ansicht, dass die tatsächliche Leistung seines Internetzugangs von Dienstleistungsparametern i.S.d. Artikels 4 Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend abweicht, kann er eine Beschwerde an den Anbieter richten.

7.6 Das Mindestniveau der Dienstqualität in den Mobilfunknetzen des Anbieters innerhalb der Netzabdeckung beträgt 95 % in Bezug auf den erfolgreichen Aufbau von Datenverbindungen und deren Aufrechterhaltung im netzweiten Jahresdurchschnitt.

**8. Teilnehmerverzeichnis**

Der Kunde kann jederzeit auf Verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift unentgeltlich in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen zu werden, seinen Eintrag wieder löschen zu lassen oder einen unrichtigen Eintrag zu berichtigen. Soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen, kann der Kunde auch jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen eingetragen werden; hierfür kann der Anbieter ein Entgelt erheben. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste. Vorgenannte Einträge kann der Kunde im Bereich „Kontobereich“ unter [www.blau.de](http://www.blau.de) oder bei der Kundenbetreuung nach Erhalt seiner SIM-Karte veranlassen.

**9. Notdienste**

Die Notruffunktion steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des O<sub>2</sub>-Netzes zur Verfügung. Den Notrufabfragestellen nach § 108 TKG sowie der Abfragestelle für die Rufnummer 124 124 wird als Standortangabe die Bezeichnung der den Notruf übermittelnden Funkzelle übermittelt, mittels derer kartografische Angaben über deren planmäßige Lage und Ausdehnung abgerufen werden können. Des Weiteren können die vorgenannten Stellen im Bedarfsfall Kundendaten (z. B. Anschrift des Anschlussinhabers) im automatisierten Auskunftsverfahren abrufen. Im Falle von Notrufen außerhalb des Abdeckungsbereichs des O<sub>2</sub>-Netzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen.

**10. Sicherheit/ Verkehrsmanagement**

10.1 Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen dem Anbieter präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet der Anbieter fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT Systeme. Der Anbieter versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z. B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit der Anbieter (z. B. durch ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion minimieren.

10.2 Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt der Anbieter geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netzkomponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Voice-over-LTE-Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren.

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

**11. Sperren auf Wunsch des Kunden**

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

11.2 Der Kunde wird weiter auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 18a TKG soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen.

**12. Kundenbetreuung/ Service**

Den Kunden des Anbieters steht eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde z. B. Störungsmeldungen adressieren kann. Alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme findet der Kunde unter [www.blau.de/kontakt](http://www.blau.de/kontakt). Daneben steht dem Kunden unter [www.blau.de](http://www.blau.de) ein Selfcare-Portal zur Verfügung, über das dem Kunden umfangreiche Services zur Verfügung stehen. Unter der Rubrik „Kontobereich“ kann der Kunde nach einer entsprechenden Authentifizierung z. B. seinen Vertrag verwalten und seine Rechnungen einsehen und Einstellungen verändern.