

# Leistungsbeschreibung Mobilfunk

## Geltungsbereich

Die KEVAG Telekom GmbH (nachfolgend „KTK“ genannt) erbringt Mobilfunkdienstleistungen auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telefon- und Internetdienstleistungen sowie den besonderen Bedingungen für Mobilfunkdienstleistungen, dieser Leistungsbeschreibung sowie den jeweils gültigen Preislisten. Diese Dokumente liegen in den Räumen der KTK zur Einsichtnahme durch den Kunden bereit und sind unter [www.ktk.de](http://www.ktk.de) abrufbar.

## 1. Allgemeine Leistungsmerkmale

In Deutschland werden die Mobilfunkdienstleistungen derzeit im GSM-/UMTS-Netz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica“ genannt) im Empfangsbereich der Telefónica-Sendeanlagen erbracht. Außerhalb Deutschlands sind Mobilfunkdienste möglich, soweit mit Netzanbietern im Aufenthaltsgebiet entsprechende Roaming-Abkommen geschlossen sind. Die Qualität und Verfügbarkeit der Mobilfunkdienstleistungen hängen maßgeblich von geographischen und atmosphärischen Gegebenheiten ab und können dadurch zeitlich oder lokal beeinträchtigt sein. Aus diesen Umständen sind keine Schadens-, Minderungs- oder Kündigungsansprüche abzuleiten. KTK kann in eigenem Ermessen die Mobilfunkdienstleistungen auf andere Weise, insbesondere durch andere Mobilfunkpartner erbringen. Sofern sich für den Kunden keine preislichen oder maßgeblichen technischen Nachteile ergeben, stellt dies keinen Grund zur außerordentlichen Kündigung dar. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkgerät nach dem GSM-Standard 900 MHz und 1800 MHz bzw. andere Endgeräte und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich. KTK erbringt die Telekommunikationsdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Mobilfunkprodukt und/oder gegen ein zusätzliches Entgelt, das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird.

## 2. Anschluss, Rufnummer, Portierung, SIM-Karte, Teilnehmerverzeichnis

### 2.1 Anschluss, Rufnummer und Portierung

Der Kunde erhält aus dem Rufnummernkontingent der KTK je SIM-Karte 1 Rufnummer zugewiesen (Beauftragung einer Wunschrufnummer ist nicht möglich). Abweichend hiervon kann der Kunde seine bisherige Rufnummer auch mitnehmen (portieren). Der Kunde kann die Portierung seiner Rufnummer zur KTK (MNP-Import) jederzeit vor Ende und spätestens 90 Tage nach Beendigung seines bisherigen Mobilfunkvertrags beauftragen. Für einen MNP-Export gelten die gleichen Fristen.

Der Kunde kann sich bei Bedarf eine vorläufige Rufnummer aus dem Kontingent der KTK zuweisen lassen. Diese Nummer wird nach erfolgreicher Portierung zur KTK gegen die portierte Nummer getauscht und geht wieder in das Kontingent der KTK zurück. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit bei KTK auch den Tausch seiner Rufnummer beauftragen. Eine weitere Verwendung der getauschten (freiwerdenden) Rufnummer durch den Kunden ist nicht möglich.

### 2.2 SIM-Karte

Die SIM-Karte ist mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert. Die SIM-Karte sperrt sich automatisch, wenn der Kunde die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben hat. Mit der 8-stelligen PUK und anschließender PIN kann die Karte wieder entsperrt werden. Wird die PUK 10 Mal hintereinander falsch eingegeben ist die Karte unbrauchbar. Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunkdienst und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z. B. Rufnummernverzeichnis). Im Falle des SIM-Kartenverlustes bzw. falls die SIM-Karte mechanisch bzw. elektrisch defekt ist, kann eine neue SIM-Karte beauftragt werden. Im Fall des Verlusts der PUK, kann der Kunde eine PUK-Auskunft beauftragen.

### 2.3 Teilnehmerverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden übermittelt KTK die im Kundenauftrag angegebenen Geschäftsdaten des Kunden (wie z.B. Name, Anschrift, zusätzliche Angaben über Beruf) an Herausgeber von Telefonverzeichnissen und/oder Betreiber von Auskunft- bzw. Vermittlungsdiensten zur Aufnahme in die dortigen Telefonverzeichnisse.

## 3. Netzleistungen

### 3.1 Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mithilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstel-

len, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische GSM-Mobilfunknetze (International Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und vereinbart ist.

KTK gewährt dem Kunden den Zugang zu sogenannten Premium-Diensten, insbesondere zu solchen Diensten, die über den Rufnummernbereich 0900 erbracht werden, sofern KTK bzw. Telefónica über Verträge mit den jeweiligen Anbietern verfügt. Soweit für die weitere Dienstleistung ein über das Verbindungsentgelt hinausgehendes separates Entgelt anfällt und dafür keine separate Rechnung erstellt wird, wird sie gegenüber dem Kunden gemeinsam mit der Telekommunikationsdienstleistung abgerechnet.

### 3.2 SMS

#### 3.2.1 SMS ins Mobilfunknetz

SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und in alle nationalen sowie zahlreiche internationale Mobilfunknetze zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 7 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht.

#### 3.2.2 SMS ins Festnetz

Es können SMS an eine deutsche Festnetznummer versandt werden. Eine Computerstimme liest dem Empfänger den Inhalt der SMS vor und nennt die Mobilfunknummer des Versenders als Absender. Der Service funktioniert mit deutschen, englischen und französischen Texten und ruht zwischen 23.00 Uhr und 07.30 Uhr.

#### 3.2.3 SMS zu Fax

Es können SMS an eine nationale Faxnummer versandt werden.

### 3.3 MMS

#### 3.3.1 MMS ins Mobilfunknetz

Multimedia Messaging Service (MMS) ermöglicht dem Kunden mit seinem Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten zu versenden. Für den MMS-Service benötigt der Kunde ein für MMS konfiguriertes und freigeschaltetes Handy (die Freischaltung für MMS erfolgt automatisch bei Versand der ersten MMS durch den Endkunden). Die Darstellung bzw. Darstellbarkeit der in der MMS enthaltenen Elemente unterscheidet sich je nach Endgerät. Falls der Empfänger einer MMS kein MMS fähiges Mobiltelefon besitzt, kann die MMS nicht zugestellt werden. Der Sender wird darüber informiert. Der MMS-Service im Ausland, durch den zusätzliche Kosten entstehen, ist nur aus Mobilfunknetzen möglich, mit denen ein GPRS- oder UMTS-Roaming-Abkommen besteht. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung im Ausland standardmäßig voreingestellt. Eine Nutzung des MMS-Dienstes im Ausland ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird.

#### 3.3.2 MMS zu E-Mail

MMS können nicht nur an andere Mobilfunktelefone, sondern auch an E-Mail-Adressen geschickt werden. Die Darstellung von MMS in einer E-Mail unterscheidet sich von der Darstellung einer MMS auf einem Mobilfunktelefon.

### 3.4 WAP

KTK bietet die Möglichkeit, über das WAP-System (WAP = „Wireless Application Protocol“) Zugang zu mobilen Internetinhalten zu erhalten, die im WML-Format („Wireless Markup Language“) zur Verfügung stehen. Voraussetzung für die Nutzung ist ein WAP-fähiges Mobilfunkgerät.

### 3.5 GPRS / UMTS / HSDPA

KTK bietet die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS (General Packet Radio Service) und UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) bzw. HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr an. Voraussetzung für die Nutzung von GPRS bzw. UMTS/HSDPA ist ein GPRS-/UMTS-fähiges Mobilfunk-Gerät. Die SIM-Karte muss UMTS-fähig sein. UMTS/HSDPA sind bereits in vielen großen Städten verfügbar. Außerhalb der UMTS-Versorgung erfolgt eine Datenübertragung (sofern technisch möglich) über GPRS/EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution). Wo welches Netz mit welcher Technologie genutzt wird, teilt KTK auf Anfrage dem Kunden mit. Volumenabhängige mobile Internetnutzung

# Leistungsbeschreibung Mobilfunk

(keine Buchung von Datenpaketen) kann zu erheblichen Kosten führen. Bezüglich der UMTS-Nutzung im Ausland gelten gesonderte Konditionen, die in der aktuellen KTK Preisliste unter [www.ktk.de](http://www.ktk.de) einsehbar sind. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung im Ausland standardmäßig voreingestellt. Eine Nutzung des GPRS- UMTS- bzw. HSDPA-Dienstes im Ausland ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird. Die nutzbare Datengeschwindigkeit hängt u.a. von der Anzahl der verfügbaren GPRS-/UMTS Kanäle und von der jeweiligen aktuellen Netzauslastung ab. Ab einer Datennutzung über dem jeweils gebuchten Volumen pro Abrechnungszeitraum wird die Geschwindigkeit auf GPRS Geschwindigkeit gedrosselt. Bei GPRS und UMTS wird der Zugang für die Nutzung von WAP-Diensten und in Verbindung mit entsprechendem Zusatz-Equipment (PC, PDA oder Kombi-Geräte) der Zugang für die Nutzung bestimmter Standard-Internet-Dienste (Surfen im Internet mittels eines Browsers, Versenden und Empfangen von elektronischer Post) ermöglicht. Die Zugangspunkte (APN) spielen eine Rolle, um Daten über ein Mobilfunknetz zu senden oder zu empfangen, beim mobilen Aufbau einer Internetverbindung am Notebook oder auf dem Handy beim Senden einer MMS, beim Empfangen einer E-Mail, beim Surfen im Internet oder bei der Nutzung einer Handysoftware. Die Einstellungen für die Zugangspunkte werden automatisch bei erstmaligem Einlegen der SIM-Karte in ein Mobiltelefon vorgenommen. Alternativ können die Einstellungen für die Zugangspunkte auch durch den Kunden angefordert werden. KTK bietet dem Kunden auch die Möglichkeit, mit einem Notebook oder Tablet-PC mobil zu surfen. Voraussetzungen sind ein Datenprodukt und die entsprechende Hardware.

## 4. Netz-Serviceleistungen

### 4.1 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu seiner Mailbox (vgl. Abschnitt 4.2) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht eingebucht ist
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“ ist); Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

### 4.2 Mailbox

Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mailbox per SMS informiert. Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für längstens 17 Tage (abgehörte Nachrichten 5 Tage, abgehörte und gespeicherte Nachrichten 17 Tage), wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf 3 Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mailbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mailbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Im Ausland wird zur Mailboxabfrage ebenfalls eine PIN benötigt. Dafür ist nach entsprechender Aufforderung die »\*« Taste zu wählen, anschließend wird die PIN per SMS kostenlos auf das Handy gesendet. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mailbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z. B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes (max. 2 Minuten)) deaktivieren oder reaktivieren. Die dem Kunden bereitgestellte Mailbox kann auch Faxe empfangen. Die Anzahl empfangbarer Fax-Nachrichten ist auf 25 begrenzt. Der Umfang pro Faxnachricht beträgt maximal 30 Seiten. Die Speicherzeit von nicht abgefragten Fax-Nachrichten liegt bei 17 Tagen. Die Speicherzeit von abgefragten Fax-Nachrichten beträgt 5 Tage.

### 4.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Zusätzlich kann pro Anruf über das Mobilfunkgerät die Anzeige der eigenen Rufnummer 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#).

### 4.4 Anruf-Info per SMS

Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war (ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.) bekommt er kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald das Telefon wieder erreichbar ist. Hat der Kunde eine Mailbox und der Anruf wurde weitergeleitet, ohne dass er

zuvor für den Angerufenen auf dem Display sichtbar war und der Anrufer aber keine Nachricht hinterlässt, so wird auch in diesem Fall von der Mailbox eine Anruf-Info SMS verschickt. Diese SMS wird nicht verschickt, wenn der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.

## 4.5 Gesprächsmanagement

### 4.5.1 Halten/Anklopfen

Geht während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen. Wenn der Kunde „Anklopfen“ eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich, beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.

### 4.5.2 Sperre bestimmter Rufnummernbereiche

Auf Wunsch des Kunden sperrt KTK die Nutzung des Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann bei Bedarf aus einer Vielzahl von Sperrgruppen auswählen und diese beauftragen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperrungen können bis zu 3 Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Etwaige Kosten für das Setzen/Aufheben von Sperrungen sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

## 4.6 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber

Der Kunde kann im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber nutzen, wenn und solange mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen worden sind. 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. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise kann der Kunde der jeweils gültigen Preisliste entnehmen. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung im Ausland standardmäßig voreingestellt. Eine Nutzung von Datendiensten im Ausland ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird.

## 5. Mobilfunkprodukte

### 5.1 KTK Mobil Community

Das Mobilfunkprodukt KTK Mobil Community ermöglicht dem Kunden ganztags ins KTK Mobilfunk- und KTK Festnetz zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger KTK Preisliste zu telefonieren. Die Option KTK Festnetz zu KTK Mobil ist nur wirksam bei gleichzeitigem Vorliegen eines KTK Telefonanschlusses (Festnetz/VoIP). Rufumleitungen, Konferenzschaltungen und Roamingentgelte sowie Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sind jeweils nicht mit eingeschlossen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts. Das Mobilfunkprodukt kann durch die u.g. Mobilfunkoptionen ergänzt werden.

### 5.2 KTK Mobil Allnet Flat

Das Mobilfunkprodukt KTK Mobil Allnet Flat ermöglicht dem Kunden ganztags in alle deutschen Fest- und Mobilfunknetze zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger KTK Preisliste zu telefonieren. Die Option KTK Festnetz zu KTK Mobil ist nur wirksam bei gleichzeitigem Vorliegen eines KTK Telefonanschlusses (Festnetz/VoIP). Rufumleitungen, Konferenzschaltungen und Roamingentgelte, sowie Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sind jeweils nicht mit eingeschlossen. Zusätzlich beinhaltet das Mobilfunkprodukt KTK Mobil Allnet Flat ein SMS-Kontingent von 100 nationalen Standard-SMS (Nutzung nur für manuell über das Endgerät erstellte SMS zulässig, SMS-Mehrwertdienste sind ausgeschlossen, ungenutzte Inklusiv-SMS nicht auf Folgemonat übertragbar) und ein Datenpaket von 300MB zum mobilen Surfen im Internet (gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehren, eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig, bis zu einer Datennutzung von 300 MB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 7,2 Mbit/s zur Verfügung, danach bis zu 64 kBit/s, das Datenvolumen darf ausschließlich mit einem Handy, nicht jedoch mit einem ans Handy oder sonst angeschlossenen oder drahtlos verbundenen Computer genutzt werden, KTK behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindungen vorzunehmen).

# Leistungsbeschreibung Mobilfunk

dung durchzuführen, der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM Karte buchen). Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts. Das Mobilfunkprodukt kann durch die u.g. Mobilfunkoptionen ergänzt werden.

## 6. Mobilfunkoptionen

Die Mobilfunkoptionen KTK Mobil Data 300MB, KTK Mobil Data 1GB und KTK Mobil Data 5GB sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines KTK Mobilfunkvertrags über das Produkt KTK Mobil Basic verfügbar. Bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines Mobilfunkvertrags über das Produkt KTK Mobil Allnet Flat sind nur die Mobilfunkoptionen KTK Mobil Data 1GB und KTK Mobil Data 5GB verfügbar. Für die mobile Internetnutzung per Notebook oder Tablet-PC kann das Produkt KTK Mobil Data Surf SIM mit der dazugehörigen Mobilfunkoption KTK Mobil Data 1GB bzw. KTK Mobil Data 5GB alleinstehend beauftragt werden. Hierbei ist die Telefoniefunktion für alle abgehenden und eingehenden Anrufe auf der zugrunde liegenden SIM-Karte deaktiviert. Die SIM-Karte dient hierbei nur zur Datennutzung.

### 6.1 Leistungsumfang von KTK Mobil Data 300MB

Die Mobilfunkoption KTK Mobil Data 300MB ermöglicht dem Kunden ganztags mobil im Internet zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger KTK Preisliste zu surfen. Dieses Angebot gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehren. Eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig. Bis zu einer Datennutzung von 300 MB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 7,2 Mbit/s zur Verfügung, danach bis zu 64 kBit/s. Das Datenvolumen darf ausschließlich mit einem Handy, nicht jedoch mit einem ans Handy oder sonst angeschlossenen oder drahtlos verbundenen Computer genutzt werden. KTK behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen. Der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM Karte buchen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts der Mobilfunkoption. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Option können bis zu 3 Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Die Mindestvertragslaufzeit der Mobilfunkoption beträgt 3 Monate und ist mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende kündbar. Eine ordnungsgemäße Kündigung des KTK Mobilfunkvertrags beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Mobilfunkoption.

### 6.2 Leistungsumfang von KTK Mobil Data 1GB

Die Mobilfunkoption KTK Mobil Data 1GB ermöglicht dem Kunden, ganztags mobil im Internet zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger KTK Preisliste zu surfen. Dieses Angebot gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehren. Eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig. Bis zu einer Datennutzung von 1 GB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 7,2 Mbit/s zur Verfügung, danach bis zu 64 kBit/s. Das Datenvolumen darf ausschließlich mit einem Handy, nicht jedoch mit einem ans Handy oder sonst angeschlossenen oder drahtlos verbundenen Computer genutzt werden (gilt nicht in Verbindung mit KTK Mobil Data Surf SIM). KTK behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen. Der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM-Karte buchen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts der Mobilfunkoption. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Option können bis zu 3 Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Die Mindestvertragslaufzeit der Mobilfunkoption beträgt 3 Monate und ist mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende kündbar. Eine ordnungsgemäße Kündigung des KTK Mobilfunkvertrags beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Mobilfunkoption.

### 6.3 Leistungsumfang von KTK Mobil Data 5GB

Die Mobilfunkoption KTK Mobil Data 5GB ermöglicht dem Kunden, ganztags mobil im Internet zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger KTK Preisliste zu surfen. Dieses Angebot gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-

to-Peer-Verkehren. Eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig. Bis zu einer Datennutzung von 5 GB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 7,2 Mbit/s zur Verfügung, danach bis zu 64 kBit/s. Das Datenvolumen darf ausschließlich mit einem Handy, nicht jedoch mit einem ans Handy oder sonst angeschlossenen oder drahtlos verbundenen Computer genutzt werden. KTK behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen (gilt nicht in Verbindung mit KTK Mobil Data Surf SIM). Der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM-Karte buchen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts der Mobilfunkoption. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Option können bis zu 3 Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Die Mindestvertragslaufzeit der Mobilfunkoption beträgt 3 Monate und ist mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende kündbar. Eine ordnungsgemäße Kündigung des KTK Mobilfunkvertrags beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Mobilfunkoption.

## 7. Kundenbetreuung, Kundenportal, Rechnung, Entstörung

### 7.1 Kundenbetreuung

Kunden von KTK steht von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr eine Kundenbetreuung (KTK Kundenservice) zur Verfügung, die unter 02 61/20 16 22 10 erreichbar ist. Die Preise für den Anruf der Kundenbetreuung aus dem Ausland sind in der jeweils gültigen Preisliste vermerkt. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail unter [vertrieb@ktk.de](mailto:vertrieb@ktk.de) erreichbar. Kunden können sich dazu unter [www.ktk.de](http://www.ktk.de) informieren.

### 7.2 Kundenportal

Unter [www.ktk.de](http://www.ktk.de) findet der Kunde Produkte und Services, wie zum Beispiel Informationen zu den verschiedenen Mobilfunkprodukten. Unter der Rubrik KTK Kundencenter kann der Kunde neben seinen persönlichen Daten auch Einstellungen zu seinem Mobilfunkvertrag vornehmen. Falls vereinbart, kann die Online-Rechnung hier eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

### 7.3 Rechnung

Je nach Vereinbarung kann der Rechnungsversand per Post oder per Online-Rechnung erfolgen. Etwaige Kosten ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste.

### 7.4 Entstörung/Service

KTK beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt KTK als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:

Annahme der Störungsmeldung : jederzeit per E-Mail unter [hotline@ktk.de](mailto:hotline@ktk.de) oder telefonisch unter 02 61/ 20 16 22 22 Montag bis Freitag 09.00 Uhr bis 20.00 Uhr, Samstag von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.

Entstörfrist: Die Störungsbearbeitung wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung.

Störungen sind ausschließlich Ursachen, die auf Systeme und Einrichtungen der KTK zurückzuführen sind. Fehlerursachen, die durch Fehlbedienung oder kundeneigene Endgeräte bedingt sind, fallen nicht in die Entstörfrist.

### 7.5 Sperren der SIM-Karte

Der Kunde kann seine SIM-Karte online über das KTK Kundencenter oder telefonisch über den KTK Kundenservice sperren lassen. Für die telefonische Sperrung der SIM-Karte aus dem Ausland erreicht der Kunde den KTK Kundenservice unter 0049 261 20 16 22 40. Außerhalb der genannten Geschäftszeiten kann der Kunde seine SIM-Karte unter 0800 888 14 14 (aus dem Inland) bzw. 0049 951 60 29 78 08 (aus dem Ausland) sperren. Die Entsperrung der SIM-Karte kann nur über den KTK Kundenservice erfolgen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperre können bis zu 3 Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Etwaige Kosten für das Setzen/Aufheben von Sperren sind der jeweils gültigen Preisliste für Mobilfunkdienstleistungen zu entnehmen.