

# 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 Empfangs- und Sendebereich der Mobilfunkstationen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica“ genannt) 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 Mobilfunkendgerät 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 in einem Handy ohne SIM-/Net-Lock nutzbar und ist mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) sowie 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 Auskunftsbzw. 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 herstellen, 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 2Tage 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 Datenverbindungen/ Mobiles Internet/ Einschränkungen

ktk bietet die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS (General Packet Radio Service, nachfolgend „2G“), GPRS/EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) und UMTS (Universal Mobile Telecommunications System nachfolgend „3G“) bzw. HSPA/HSPA+/HSPA-DC (High Speed Packet Access) sowie LTE (Long Term Evolution, nachfolgend „4G“) zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr an. Hierüber wird u.a. ein mobiler Zugang zum Internet ermöglicht. Die Nutzung der genannten Übertragungstechnologien setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden die jeweilige Übertragungstechnologie unterstützt. LTE steht nur im Rahmen von Mobilfunktarifen zur Verfügung, die LTE ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann der Preisliste entnommen werden. Die im jeweiligen Tarif maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist der Preisliste zu entnehmen. Die tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhabers sowie der Bewegung des Nutzers und dem Standort innerhalb der Funkzelle. Die zur Verfügung gestellte Bandbreite kann z.B. bei Erreichen eines monatlichen Surfolumens gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie gedrosselte Bandbreite kön-

# Leistungsbeschreibung Mobilfunk

nen der Preisliste entnommen werden. Je nach gewähltem Tarif können bestimmte Datenverbindungen, insbesondere Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP), Peer-to-Peer-Verbindungen und/oder Tethering (Nutzung des Smartphones als Modem für PC, Tablet o.ä.) ausgeschlossen sein. Informationen hierzu sind ebenfalls der Preisliste zu entnehmen. Volumenabhängige mobile Internetnutzung (keine Buchung von Datenpaketen) kann zu erheblichen Kosten führen. Für mobile Datenverbindungen im Ausland gelten gesonderte Konditionen, die der Preisliste zu entnehmen sind.

## 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 Konferenz

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

### 4.5.3 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 Sperren 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 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.

## 5. Kundenbetreuung, Kundenportal, Rechnung, Entstörung

### 5.1 Kundenbetreuung

Kunden von ktk steht von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr eine Kundenbetreuung (ktk Kundencenter) zur Verfügung, die kostenlos unter 02 61/20 16 22 10 erreichbar ist. 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.

### 5.2 Kundencenter

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.

### 5.3 Rechnung

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

### 5.4 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.

### 5.5 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.