

# Leistungsbeschreibung Mobilfunk.

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss, mit dem neben Mobilfunk-Verbindungen auch weitere Netzleistungen und Netzservice-Leistungen genutzt werden können.

## 1 Leistungen Mobilfunk-Anschluss

- 1.1 Rufnummer  
Die Telekom teilt dem Kunden für den Mobilfunk-Anschluss - außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer - eine Rufnummer im Mobilfunknetz der Telekom zu.
- 1.2 SIM-Karte  
Die Telekom überlässt dem Kunden eine mit der Rufnummer kodierte SIM-Karte. Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von der Telekom angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung der SIM-Karte ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen.
- 1.3 Mobilfunk-Verbindungen  
Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunk-Endgeräten im Inland Mobilfunk-Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz der Telekom eingebucht ist; Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist.
- 1.4 Signalisierungskanal  
Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes der Telekom. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z. B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer durch die Telekom speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.
- 1.5 Leistungsbudgets bei Bereitstellung im laufenden Monat  
Fällt der Tag der Bereitstellung des Mobilfunk-Anschlusses nicht auf den Beginn eines Monats, werden bei Vereinbarung von monatlichen Leistungsbudgets (z. B. Minutenbudget, SMS-Budget, Datenbudget u. a.) die Leistungen für jeden Tag anteilig mit 1/30 zur Verfügung gestellt und abgerechnet.

## 2 Netzleistungen

- Neben Sprachübermittlung bietet die Telekom folgende weitere Netzleistungen an:
- 2.1 SMS  
SMS (ShortMessageService) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunk-Endgeräten Kurznachrichten von bis zu 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunk-Endgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS ServiceCenter der Telekom versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS ServiceCenter der Telekom gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.
  - 2.2 MMS  
MMS (Multimedia-Message-Service) ermöglicht es dem Kunden, mit einem Datenvolumen von bis zu 300 KB nach dem GSM-Multimedia-Message-Service-Standard Text, Bild und/oder Ton als eine MMS-Nachricht zu empfangen und zu versenden. Für die Nutzung benötigt der Kunde ein MMS-fähiges Mobilfunkendgerät. Der Versand an Kunden inländischer Mobilfunknetze und ins deutsche Festnetz ist nur möglich, soweit eine Vereinbarung mit dem jeweil-

gen Netzbetreiber besteht und der Kunde des Fremdnetzes MMS empfangen kann, ansonsten erfolgt die Übermittlung als SMS mit Internet-Link, über den die MMS im Internet abgerufen werden kann.

## 3 Telefonieleistungen

- Die Telekom bietet folgende Telefonieleistungen an:
- 3.1 Rufumleitung  
Das Mobilfunknetz der Telekom leitet automatisch und ohne Eingreifen eines Operators die für den Telekom Mobilfunk-Anschluss bestimmten ankommenden Anrufe bei aktivierter Rufumleitung in die Mobilbox (sofern eingerichtet) oder zu einem vom Kunden gewünschten Mobilfunk- oder Festnetz-Anschluss im Inland weiter.
  - 3.2 Mobilbox  
In bestimmten Tarifen wird dem Kunden die Mobilbox bereitgestellt. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal sieben Tage gespeichert. Nutzt der Kunde die Mobilbox nicht, d. h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich die Telekom vor, die Mobilbox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die Mobilbox wieder aktiviert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf fünf Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 99 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mobilbox ist mit vier- bis zehnstelliger Geheimzahl (Mobilbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mobilbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z. B. Benachrichtigungs-anruf) deaktivieren oder reaktivieren.
  - 3.3 Komfortdienste
    - 3.3.1 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.
    - 3.3.2 Halten  
Eine aktive Sprachverbindung kann gehalten werden, d. h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen.
    - 3.3.3 Anklopfen  
Wenn der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunk-Endgerät) angezeigt.
    - 3.3.4 Rufnummernsperre  
Der Kunde kann Verbindungen zu den Rufnummernbereichen mit der Zugangskennzahl 0900, 0180, 118 und 0137 kostenlos durch die Telekom sperren lassen.

## 4 Notruf

**Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind – mit Ausnahme des in Satz 3 genannten Falles - die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsberechtigtes Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Wenn für Sprachtelefonie im öffentlichen Mobilfunknetz ausschließlich die Mobilfunktechnologie LTE (4G) verfügbar ist, sind derzeit Notrufe zu den Notrufnummern 110 und 112 nicht möglich. Ebenfalls sind Notrufe zur 110 und 112 derzeit nicht möglich, wenn für die Sprachtelefonie nur ein WLAN-Netz verfügbar ist.**

## 5 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

- 5.1 Verfügbarkeit  
Den Mobilfunkleistungen der Telekom liegt eine Dienstverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.
- 5.2 Einschränkung der Mobilfunkleistungen

- Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunk-Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden von der Telekom allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.). Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.
- 5.3 Übertragungsgeschwindigkeiten und Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit  
Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload sind in der jeweiligen Preisliste bei dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif oder der Zubuchoption angegeben.  
Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter [www.telekom.de/netzausbau](http://www.telekom.de/netzausbau) einsehbar. Die dort aufgeführte Netztechnologie 3G (UMTS - Universal Mobile Telecommunications System - und HSPA - High Speed Packet Access -) im Mobilfunknetz der Telekom ist - vorbehaltlich einer Verlängerung - nur bis zum 31.12.2020 verfügbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.  
Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von
- der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie,
  - der Netzauslastung des Internet-Backbones,
  - der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
  - der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
  - dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
  - der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers,
  - der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.
- Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.
- 5.4 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste  
Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64 kbit/s im Download und 16 kbit/s im Upload reduziert wird, ist der Internet-Zugang nur noch eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall nicht mehr nutzbar.
- 5.5 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden  
Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen, die über Voice over LTE (VoLTE) erbracht werden, über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.  
Bei der Nutzung von VoLTE-Telefonieleistungen reduziert sich die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s im Down- und Upload.
- 5.6 Mobilfunknutzung im Ausland  
Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland (Telefonie, SMS, MMS, Daten u. a.) ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Mobilfunkleistungen im Ausland sind nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen oder nicht auf allen Schiffen und nicht in allen Flugzeugen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z. B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist.
- 6 RechnungOnline**
- 6.1 Sofern nicht für bestimmte Tarife über die gesamte Vertragslaufzeit RechnungOnline verpflichtend vereinbart ist, kann der Kunde auf Wunsch RechnungOnline erhalten und seine Mobilfunk-Rechnung im Internet als RechnungOnline in einem Rechnersystem abrufen. Die OnlineRechnung gilt als zugegangen, wenn sie im Kundencenter zur Verfügung steht (Zugang). Die Abrufmöglichkeit für den Kunden besteht in der Regel spätestens am 15ten eines Kalendermonats.
- 6.2 Der Kunde kann sich von der Telekom kostenlos per SMS und E-Mail über den Eingang seiner monatlichen Mobilfunk-Rechnung informieren lassen oder sich die Mobilfunk-Rechnung auch per E-Mail zur Information zukommen lassen.
- 6.3 Mit der Beauftragung von RechnungOnline erhält der Kunde ausschließlich die RechnungOnline. Ein paralleler Versand einer Papierrechnung erfolgt nicht.
- 6.4 Voraussetzung für die Nutzung von RechnungOnline ist die Teilnahme am Lastschriftverfahren.
- 6.5 Die Rechnungsdaten werden bei RechnungOnline jeweils bis zu 18 Monate, jedoch längstens bis zum 31.12. des auf das Rechnungsdatum folgenden Jahres in dem Rechnersystem zum Abruf bereitgehalten. Endet das Vertragsverhältnis, werden die Daten zum Ende des Kalenderjahres gelöscht, das auf die Vertragsbeendigung folgt.
- 7 Service**
- Die Telekom beginnt unverzüglich mit der Beseitigung von Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sie nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern ([www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt)) entgegen.