



## **A. Allgemeine Leistungsmerkmale**

### **1. Hinweis**

Die 1&1 Telecom GmbH (nachfolgend 1&1 genannt) nutzt das Mobilfunknetz der Vodafone (im nachfolgenden 1&1 D-Netz genannt) und das Mobilfunknetz der E-Plus / Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im nachfolgenden 1&1 E-Netz genannt). Im Folgenden werden beide Mobilfunkverbindungswege unter 1&1 Netz subsumiert.

### **2. Anrufumleitungen**

#### **2.1.**

Der Kunde kann für eingehende leitungsvermittelte Verbindungen die folgenden Umleitungen zu zulässigen Zielrufnummern (Einschränkungen der Umleitbarkeit in bestimmte Länder teilt 1&1 jeweils aktuell auf Anfrage mit) einrichten. Eingerichtete Umleitungen werden bei Nutzung der SIM-Karte im Ausland teilweise nicht berücksichtigt. a) automatische Umleitung aller Verbindungen; b) Umleitung, wenn die Verbindung in einem vom Kunden festgelegten Zeitraum nicht angenommen wird; c) Umleitung, wenn die SIM-Karte nicht in ein Mobilfunknetz eingebucht ist; d) Umleitung im Besetzt-Fall.

#### **2.2.**

Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses mit der Anrufumleitung auf seinen Anschluss einverstanden ist.

### **3. SMS**

#### **3.1.**

Mit einem geeigneten Endgerät können bei Nutzung des 1&1 Netzes Textmitteilungen von bis zu 160 Zeichen im GSM ShortMessageService-Standard (= Kurzmitteilungen) empfangen und versendet werden. Der Kunde kann mit dem 1&1 Netz-SMS a) Kurzmitteilungen an E-Mail-Adressen versenden und Emails als Kurzmitteilungen empfangen (nicht Verfügbar bei Verwendung des 1&1 E-Netzes (Telefónica Deutschland Holding), b) Kurzmitteilungen in andere Mobilfunknetze (in ausländische Mobilfunknetze nur, wenn der Roaming-Partner des jeweiligen 1&1 Netzes den Kurzmitteilungsdienst unterstützt) versenden.

#### **3.2.**

Die Zustellung von Kurzmitteilungen wird während 48 Stunden wiederholt versucht, wenn der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden ist. Danach wird die Kurzmitteilung - auch bei erfolglosem Zustellungsversuch - gelöscht.

#### **3.3.**

Die Abrechnung entgeltpflichtiger Kurzmitteilungen kann in Sonderfällen (z.B. Kurzmitteilungen an Fax-Nummern) verzögert erfolgen.

### **4. Rufnummern-Anzeige**

Innerhalb des 1&1 Netzes wird für alle abgehenden Verbindungen die Telefon-Nummer des Kunden an den angerufenen Anschluss übermittelt; eine fallweise Unterdrückung ist durch Eingabe am Endgerät möglich.

### **5. InternetService, WAP**

#### **5.1.**

Mit einem datenfähigen Endgerät und einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP/IP Datenverbindung kann der Kunde über das 1&1-Netz Zugang zum Internet erhalten.

#### **5.2.**

Mit einem Endgerät nach dem WirelessApplicationProtocol-Standard (WAP) mit Microbrowser kann der Kunde über das 1&1-Netz (nicht Verfügbar bei Verwendung des 1&1 E-Netzes (Telefónica Deutschland Holding)) Zugang zu den im WAP-Format erstellten Bereichen des Internet erhalten. Die Abrechnung von gegebenenfalls zusätzlich zum Minutenpreis für den Zugang zum WAP-Gateway anfallenden Kosten für die übermittelten Inhalte kann verzögert erfolgen.

#### **5.3.**

Im Rahmen des InternetService und WAP hat der Kunde keinen Anspruch auf das Angebot bestimmter Inhalte oder den Zugang zu bestimmten Inhalten.

### **6. Notrufnummern**

Der Kunde kann die allgemeinen Notrufnummern 110 und 112 anwählen.



## 7. Verbindungsübersicht

Die Verbindungsübersicht, die der Kunde auf Wunsch monatlich erhält, listet entgeltpflichtige und unentgeltliche Verbindungen mit Angabe von Datum, Beginn, Dauer und/oder übertragenem Datenvolumen, Zielrufnummer und Höhe des einzelnen Entgeltes auf.

## 8. Service-Nummern

Unter verschiedenen Service-Nummern erhält der Kunde Informationen und Beratungen zu den von 1&1 angebotenen Dienstleistungen oder zu seinem Vertragsverhältnis.

## 9. Internet-Zugangseinstellungen

Bei allen Mobilfunkprodukten, die 1&1 anbietet, kann der Kunde mit einem datenfähigen Endgerät und/oder einem damit verbundenen Computer mit der Möglichkeit zum Aufbau einer TCP/IP Datenverbindung Zugang zum Internet erhalten. Datenverbindungen können je nach 1&1 Netz unterschiedlich sein und sind unter „Internet-Zugangseinstellungen“ des jeweiligen Netzes zu finden.

Einschränkungen nach der Drosselung: Je nach gewähltem Tarif wird die zur Verfügung stehende Bandbreite für Datenverbindungen ab einem bestimmten Datenvolumen (Upload und Download) im laufenden Daten-Abrechnungszyklus auf maximal 64 kBit/s gedrosselt. Das genaue Limit des Highspeed-Datenvolumens ist pro Tarif unterschiedlich und für den gewählten Tarif der Preisliste zu entnehmen. Diese Reduzierung kann dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z.B. Musik- oder Video-Streaming, Video-Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Beispielanwendungen können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen:

	Datenverbrauch (geschätzt)	geschätzte Nutzungsszenarien mit 1 GB Highspeed-Volumen
<b>Instant Messaging (Text)</b>	ca. 10 kb je Text-Nachricht	nahezu unbegrenzt
<b>Fotos oder Songs (mp3) versenden</b>	ca. 3 - 5 MB je Stück	Ca. 200 Stück
<b>Video-Telephonie</b>	ca. 3 MB/Minute	Ca. 5 Stunden
<b>Audio-Streaming (SD)</b>	96 kbit/s - ca. 2 MB je Lied	Ca. 512 Lieder
<b>Audio-Streaming (HD)</b>	160 kbit/s - ca. 3,5 MB je Lied	Ca. 290 Lieder
<b>Video-Streaming 480p</b>	ca. 6 MB/Minute	Ca. 2,5 Stunden

## 10.1&1 Highspeed-Pakete

Bestimmte 1&1 Mobilfunk-Tarife sind für eine mögliche Buchung der 1&1 Highspeed-Pakete automatisch freigeschaltet. Je nach gewähltem Tarif kann eine Buchung per SMS oder über eine entsprechende Internetseite durchgeführt werden. Im 1&1 E-Netz ist eine Buchung ab 80% des jeweiligen inkludierten Highspeed-Volumens möglich. Im 1&1 D-Netz ist eine Buchung ab 30% des jeweiligen inkludierten Highspeed-Volumens möglich. Das gebuchte 1&1 Highspeed-Paket wird schnellstmöglich nach Buchung aktiviert. Die 1&1 Highspeed-Pakete sind nur innerhalb des aktuellen Daten-Abrechnungszeitraums gültig und können nicht auf den nachfolgenden Daten-Abrechnungszeitraum übertragen werden.

## 11. Einschränkungen Internet-Zugang

### 11.1.

Für die Nutzung der Tarife gilt ausschließlich ein für Endkunden üblicher Umfang und nur für Verbindungen, die manuell über die Hardware aufgebaut werden. Eine Weiterveräußerung sowie unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und die Nutzung zum Betrieb kommerzieller Dienste sind unzulässig. 1&1 behält sich vor, bei einer Verbindungsdauer von mehr als 24 Stunden oder bei Inaktivität nach 2 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen.

## 12. Inklusivabrechnung

Bei Tarifen, die eine begrenzte Anzahl von Inklusiv-Minuten oder Inklusiv-SMS je Abrechnungszeitraum beinhalten kann diese Inklusiv-Leistung nicht in den Folgeabrechnungszeitraum übertragen und/oder kumuliert werden. Nicht genutzte Inklusiv-Leistungen verfallen am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums und werden nicht erstattet.

## 13. Missbrauchsvorbeugung

### 13.1. Telefonie

Bei allen Mobilfunktarifen darf eine Sprachverbindung ausschließlich als Endkunde im dafür üblichen Umfang und nur manuell über ein mobilfunkfähiges Endgerät aufgebaut werden. Die Nutzung dieser Tarife für automatisch generierte Verbindungen, zu Zwecken der Weiterveräußerung, zur unentgeltlichen Überlassung des Dienstes an Dritte oder zum Betrieb kommerzieller Dienste, insbesondere zum Angebot eigener Telekommunikations-Dienstleistungen sowie für eine Standleitung, sind unzulässig. Um missbräuchliche Nutzung Einzelner auszuschließen behält sich 1&1 das Recht vor, bei einer Nutzung von mehr als 15.000 Minuten pro Abrechnungszeitraum für nationale Standardgespräche das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Desweiteren kann bei einer Verbindungsdauer von mehr als 10 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchgeführt werden.

### 13.2. SMS

Um Missbrauch vorzubeugen, gelten für alle Tarife mit SMS-Flat als Tarif-Komponente oder als zubuchbare Option folgende zusätzliche Regelungen:

- Der automatisierte Versand von SMS ist unzulässig.
- Der Versand von SMS an mehr als 50 Empfänger gleichzeitig ist unzulässig.
- Die Nutzung der Zusatzdienstleistung mit einem SMS-Modemzugang und/oder mit SMS zu Email oder Fax ist unzulässig.

1&1 geht weiterhin von einer missbräuchlichen Nutzung bei mehr als 3.000 SMS pro Rechnungszeitraum aus. In diesem Fall behält sich 1&1 vor, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

### 13.3. Rufweiterleitungen

Zielrufnummer einer Verbindung kann eine 1&1-Nummer sowie eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber einem Netzbetreiber verpflichtet ist, die jeweilige Verbindung herzustellen. Auf Anfrage benennt 1&1 diese Anbieter. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist und/oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung - insbesondere auch durch technische Vorkehrungen - vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert werden wird. Unzulässig ist jede Weiterleitung von Verbindungen, insbesondere die Erbringung von Zusammenschaltungsleistungen, über die SIM-Karte, sofern die vom Anrufenden ursprünglich gewählte Zielrufnummer nicht die 1&1-Nummer des Kunden ist.

### 13.4. Sonderrufnummern und Telefonie-Roaming

Die Inanspruchnahme der Dienste

- 0900x - kostenpflichtige Mehrwertdienste (Voice, SMS, MMS)
- 137x - Televoting (Voice, SMS, MMS)
- 0118x - Auskunftsdienste (Voice, SMS, MMS)

steht ab dem 61. Vertragstag zur Verfügung. Der Kunde kann eine vorzeitige Freischaltung der Dienste beantragen.

1&1 behält sich vor, bei allen Mobilfunktarifen abgehende Sprachverbindungen in das Ausland, abgehende und ankommende Sprachverbindungen im Ausland (Roaming) sowie alle Verbindungen zu Mehrwertdiensten bis zu 60 Tage nach Vertragsaktivierung zu sperren. Der Kunde kann ab Vertragsaktivierung jederzeit die vorzeitige Aufhebung dieser Sperre veranlassen.

Auch besteht die Möglichkeit, dass der Kunde bestimmte Rufnummernbereiche, Sonder- und Premium-Dienste von Drittanbietern unentgeltlich über die Hotline (0721 / 9600, kostenlos aus dem 1&1 Mobilfunknetz) sperren lassen kann.

## 14. SIM-Kartensicherheit

1&1 ermöglicht es dem Kunden, u.a. telefonisch oder per Internet Informationen zu seinem Vertragsverhältnis zu erhalten und bestimmte Änderungen im Rahmen des bestehenden Vertrags vorzunehmen. Für die Nutzung der SIM-Karte und - sofern dies technisch von 1&1 vorgesehen ist - einzelner Dienste erhält der Kunde eine/mehrere von ihm veränderbare persönliche Identifikationsnummer/n (PIN). Sofern die PIN-Abfrage zum Einbuchen in das 1&1 Netz eingerichtet ist, wird die SIM-Karte bei dreimaliger Falscheingabe der PIN gesperrt. Sie kann durch Eingabe der PUK (auch unter Super-PIN bekannt) entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die Karte dauerhaft unbrauchbar. Der Kunde wird alle ihm zur Verfügung gestellten Kennwörter bzw. Identifikationsnummern, insbesondere PIN, PUK und Internet-Kennwort vertraulich behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter schützen.

## 15. Roamingdienste

### 15.1 Zusätzliche Roamingdienste

Ferner ist der Kunde berechtigt, auf der Grundlage entsprechender Verträge zwischen dem jeweiligen Netzbetreiber und den ausländischen Mobilfunknetzbetreibern Dienstleistungen von durch den Vorleistungsprovider ausgewählten Mobilfunknetzbetreibern im Ausland zu nutzen (International Roaming). Die Netzbetreiber behalten sich vor, die Auswahl dieser Netzbetreiber sowie den Inhalt der mit diesen bestehenden Verträgen jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming-Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers; insbesondere können bei Verwendung eines entsprechenden Endgerätes im ausländischen Netz auch Dienstleistungen für den Kunden nutzbar sein, für die seine SIM-Karte im 1&1-Netz nicht freigeschaltet ist.

### 15.2 Fair-Use-Policy für Roaming innerhalb der EU

Der Kunde kann im Rahmen des EU-Roaming-Tarifes seinen 1&1 Vertrag ab dem 15.06.2017 für vorübergehende Reisen innerhalb der Europäischen Union (EU), Island, Liechtenstein und Norwegen (EWR) aufschlagsfrei nutzen (EU-Roaming). Voraussetzung hierfür ist (a), dass der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland ist oder eine stabile Bindung an Deutschland besteht und (b) eine angemessene Nutzung vorliegt:

- a) Zum Nachweis des gewöhnlichen Aufenthaltes in Deutschland oder einer stabilen Bindungen an Deutschland kann 1&1 vom Kunden bei Vertragsabschluss die Vorlage eines aussagekräftigen Nachweises verlangen. Dieses kann die Kopie des Personalausweises, der Aufenthaltserlaubnis, der Steuerbescheinigung, eines Arbeitsvertrages, einer Studienbescheinigung einer deutschen Hochschule oder vergleichbarer Dokumente, die eine stabile Bindung nach Deutschland belegen, sein.
- b) Eine angemessene Nutzung liegt dann vor, wenn innerhalb eines Zeitraumes von 4 Monaten Sprachverbindungen, SMS sowie mobile Daten zu mehr als 50% in Deutschland genutzt werden oder bei einem Aufenthalt von mehr als 2 Monaten in Deutschland innerhalb eines Zeitraums von 4 Monaten. Bucht sich die SIM-Karte an einem Tag in das deutsche Mobilfunknetz ein, gilt dieser Tag nicht als Auslandstag.

1&1 kann Roamingaufschläge berechnen, wenn:

1. Der Nachweis einer stabilen Bindung oder des gewöhnlichen Aufenthaltes nicht erbracht wird. Dazu kann 1&1 auch während der Vertragslaufzeit und soweit sich Anzeichen für eine nicht angemessene Nutzung des EU-Roamings ohne Zusammenhang mit vorübergehenden Reisen ergeben (Missbrauchsverdacht), erneut die Vorlage von aussagekräftigen Nachweisen über den gewöhnlichen Aufenthalt in oder stabile Bindungen an Deutschland fordern. 1&1 beendet die Erhebung des Roamingaufschlages, sobald der Nachweis nach (a) erbracht wird.
2. Nachweise einer nicht angemessenen Nutzung nach (b) vorliegen. 1&1 wird den Kunden daraufhin mit einem Warnhinweis informieren. Soweit der Kunde sein Nutzungsverhalten im EU-Roaming innerhalb von 2 Wochen nach Empfang des Warnhinweises nicht auf eine angemessene Nutzung ändert, kann 1&1 Roamingaufschläge ab dem Zeitpunkt des Warnhinweises berechnen. Gegen eine angemessene Nutzung sprechen auch eine lange Inaktivität einer SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlichen Nutzung zum Roaming oder die aufeinanderfolgende Nutzung mehrerer 1&1 Verträge für EU-Roaming. 1&1 beendet die Erhebung des Roamingaufschlages, sobald das Nutzungsverhalten des Kunden eine angemessene Nutzung erkennen lässt. Zur Beurteilung der Einhaltung der angemessenen Nutzung bei Sprachverbindungen, SMS und mobilen Daten kann 1&1 den Aufenthaltsort sowie Telefonie- und Datennutzungsverhalten für mindestens 4 Monate speichern, verarbeiten und nutzen.

Die maximalen Roamingaufschläge betragen aktuell für abgehende Sprachverbindungen 0.038€ je Minute, für eingehende Sprachverbindungen 0.0128€ je Minute, für SMS 0.0119€ je SMS und für mobile Daten 0.0091€ je MB. Weitere Preisinformationen ergeben sich aus der jeweils gültigen Tarifpreisliste.

Im Fall von Beschwerden kann sich der Kunde per E-Mail an [support@1und1.de](mailto:support@1und1.de) wenden.

## 16. Zeitraum

Wird eine Dienstleistung von 1&1 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 jeweils gültigen Preisliste ausgewiesen.



## B. 1&1 D-Netz

### 1. Technischer Rahmenbedingungen

1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 D-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1 D-Netz eingebuchte SIM-Karte, ein mit der SIM-Karte zur Nutzung im 1&1 D-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM- oder UMTS-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, HSCSD, UMTS, HSPA) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

- Sprachverbindungen zwischen max. 14,4 kBit/s und max. 64 kBit/s,
- Datenverbindungen bis zu 3,0 Mbit/s (Upload) und bis zu 42,2 Mbit/s (Download).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1 D-Netz erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter <https://mobile.1und1.de/netzcheck> zur Verfügung.

### 2. Mailbox

1&1 stellt dem Kunden eine Mailbox (netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) bereit, zu der der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Voreinstellung durch Vodafone auf die drei bedingten Anrufumleitungen gemäß Ziff. A.2.1 b, c, d). Das Abhören der Mailbox ist aus dem Vodafone-Netz über die Kurzwahl 5500 möglich. Der Kunde kann anstelle einer Standardansage eine Begrüßungsansage von 60 Sekunden auf sprechen. Die Mailbox speichert bis zu 25 eingehende Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) für maximal 14 Tage. Wenn ein Anrufer bei eingeschalteter Rufnummernübermittlung keine Nachricht auf der Mailbox hinterlassen hat, erhält der Kunde eine SMS-Benachrichtigung über den Anrufversuch. Die Mailbox benachrichtigt über eingegangene Nachrichten per Kurzmitteilung oder - bei entsprechender Programmierung der Mailbox durch den Kunden - durch Benachrichtigungsanrufe zur SIM-Karte des Kunden, die nach dem ersten Einbuchen nach Eingang der Nachricht alle 20 Minuten, maximal 3 Stunden lang, erfolgen.

### 3. MMS

Mit einem geeigneten Endgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen bis zu 300 KB nach dem GSM-MultimediaMessageService-Standard bestehend aus Text, Bildern und/oder Tönen (= MMS) empfangen und versenden. MMS können auch an E-Mail-Adressen versendet werden; je nach empfangendem E-Mail-System können aufgrund inkompatibler Formate Löschungen oder Beschädigungen der übermittelten Inhalte auftreten. Ist der empfangende Anschluss oder E-Mail-Server nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 48 Stunden wiederholt versucht; danach wird die MMS gelöscht.

### 4. SIM-Karte

Die SIM-Karte beinhaltet einen Speicher, in dem der Kunde bis zu 100 Namen und Nummern abspeichern kann.

### 5. Internet-Zugangseinstellungen

Sofern nicht anders angegeben können Datenverbindungen im 1&1 D-Netz kann ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "web.vodafone.de" hergestellt werden.

Zusätzlich zu dem Zugangspunkt „web.vodafone.de“, kann der Zugangspunkt bei bestimmten Tarifen „mail.partner.de“ oder bei BlackBerry-Endgeräten „blackberry.net“ heißen.

### 6. Daten-Abrechnungszeitraum

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum erstreckt sich jeweils vom 22. Tag des laufenden Monats bis einschließlich dem 21. Tag des Folgemonats.

### 7. Roaming-Optionen

Das 1&1 Surf-Paket-Ausland ist nur in ausgewählten Ländern buchbar. Die aktuelle Liste mit diesen Gültigkeitsländern ist in der aktuellen Preisliste enthalten. Der Kunde ist automatisch für die Nutzung des 1&1 Surf-Paket Ausland freigeschaltet.

Eine Buchung ist in einem Gültigkeitsland nur per SMS möglich. Hierzu erhält der Kunde beim ersten Datenverbindungsaufbau in einem Gültigkeitsland eine Info-SMS. Per Antwort-SMS kann sich der Kunde wahlweise für das 1&1 Surf-Paket-Ausland oder für die Nutzung des mobilen Internet im Ausland zu den mit dem Kunden vereinbarten Standard-Preisen entscheiden. Entscheidet sich der Kunde für das 1&1 Surf-Paket Ausland, muss er eine entsprechende Antwort-SMS schicken. Nach Verarbeitung der Antwort-SMS wird das 1&1 Surf-Paket Ausland umgehend freigeschaltet. Die erfolgreiche Buchung wird von 1&1 per SMS bestätigt. Das 1&1 Surf-Paket Ausland kann beliebig oft zu den gleichen Konditionen wiederholt gebucht werden. Falls der Kunde sich gegen das 1&1 Surf-Paket Ausland entscheidet, und eine negative Antwort-SMS schickt, entfällt der Kostenschutz und der Kunde kann zu den Standard-Preisen des gewählten Tarifs das mobile Internet nutzen. In diesem Fall ist für eine spätere Buchung des 1&1 Surf-Paket Ausland eine erneute Freischaltung durch den Kunden erforderlich. Die



Freischaltung kann im 1&1 Control-Center oder per Hotline erfolgen. Falls der Kunde die Info-SMS nicht beantwortet, ist zum Schutz vor ungewollten Kosten die Nutzung des mobilen Internets gesperrt.

Wenn das 1&1 Surf-Paket Ausland vom Kunden gebucht wurde, ist das Paket auch bei Grenzübertritt von einem Gültigkeitsland in ein anderes Gültigkeitsland nutzbar. Die Möglichkeit der Weiternutzung wird nicht durch einen Zwischenaufenthalt in einem Land außerhalb der Gültigkeitszone beeinflusst. Die Gültigkeitsdauer bleibt hiervon unberührt.

Im Rahmen der gewünschten Datenroaming-Auswahl sind empfangene und versendete SMS für den Kunden kostenfrei.

#### **8. Freephone**

Bei den Tarifen „FreePhone“ gelten folgende besonderen Leistungsmerkmale: Der Kunde kann bis zu 4 SIM-Karten bestellen. Falls der Kunde mehrere FreePhone-Verträge abgeschlossen hat, werden zur Berechnung dieser Höchstmenge die SIM-Karten aller Verträge zusammengerechnet. FreePhone wird ausschließlich Verbrauchern zur Verfügung gestellt. Eine gewerbliche Nutzung ist nicht gestattet. In den ersten drei Monaten der Nutzung von FreePhone ab Vertragsschluss ist 1&1 berechtigt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden variable Leistungen nur bis zu einem Gegenwert von jeweils EUR 76,00 je Abrechnungszeitraum zur Verfügung zu stellen, soweit nicht Abweichendes ausdrücklich vereinbart wird. In diesem Zeitraum werden besonders kostenpflichtige Dienste gem. § 66a TKG (Premium-Dienste, Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, Service-Dienste, Neuartige Dienste und Kurzwahldienste) sowie International Roaming nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch und gegen Vorkasse erbracht.

#### **9. Verfügbarkeit**

Der Kunde kann Dienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der von Vodafone in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen in Anspruch nehmen. Telekommunikationsverbindungen werden von Vodafone im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Zeitweilige Störungen der Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen von Vodafone oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Vodafone-Netzes erforderlich sind, ergeben. 1&1 wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Störungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Schließlich kann die Übertragungsqualität durch atmosphärische und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Gebäude) gestört sein. Der vorstehende Absatz gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die 1&1 zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt.

#### **10. Leistungsbeschränkung**

Je nach Angabe der entsprechenden Mobilfunk Preisliste sind bei bestimmten 1&1 Mobilfunk Tarifen folgende Leistungen ab Aktivierung der SIM-Karte für 60 Tage gesperrt: Sämtliche Sprachverbindungen; Nutzung von Premium-SMS sowie Nutzung von MMS.

Die Sperrung der oben genannten Leistungen wird automatisch nach der Frist von 60 Tagen aufgehoben.



## C. 1&1 E-Netz (Telefónica Deutschland)

### 1. Technische Rahmenbedingungen

1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 E-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1 E-Netz eingebuchte SIM-Karte, ein mit der SIM-Karte zur Nutzung im 1&1 E-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM- oder UMTS-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, UMTS, HSPA, LTE) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

Datenverbindungen bis zu 11 Mbit/s (Upload) und bis zu 50,0 Mbit/s (Download).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1 E-Netz erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter <https://mobile.1und1.de/netzcheck> zur Verfügung.

### 2. Mailbox

1&1 stellt dem Kunden eine Mailbox (netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) bereit, zu der der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Voreinstellung auf die drei bedingten Anrufumleitungen gemäß Ziff. A.2.1 b, c, d). Das Abhören der Mailbox ist aus dem 1&1 E-Netz über die Kurzwahl 331 möglich. Der Kunde kann anstelle einer Standardansage eine Begrüßungsansage von 60 Sekunden auf sprechen. Die Mailbox speichert bis zu 30 eingehende Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) für 21 Tage. Die Mailbox benachrichtigt über eingegangene Nachrichten per Kurzmitteilung.

### 3. MMS

Mit einem geeigneten Endgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen bis zu 300 KB nach dem GSM-MultimediaMessageService-Standard bestehend aus Text, Bildern und/oder Tönen (= MMS) empfangen und versenden. . Ist der empfangende Anschluss nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung wiederholt versucht.

### 4. SIM-Karte

Die SIM-Karte beinhaltet einen Speicher, in dem der Kunde bis zu 250 Namen und Nummern abspeichern kann.

### 5. Internet-Zugangseinstellungen

Sofern nicht anders angegeben können Datenverbindungen im 1&1 E-Netz kann ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "internet" hergestellt werden.

### 6. Daten-Abrechnungszeitraum

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum wird jeweils zum 1. eines Kalendermonats zurückgesetzt.

### 7. Verfügbarkeit

Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunkstationen des Anbieters beschränkt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein z.B. aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen; aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände; aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder in Fällen höherer Gewalt.

Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.



## D. 1&1 E-Netz (E-Plus)

### 1. Technische Rahmenbedingungen

1&1 ermöglicht dem Kunden gemäß den folgenden Regelungen über das inländische 1&1 E-Netz Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Für die Nutzung dieser Dienstleistungen sind eine in das 1&1 E-Netz eingebuchte SIM-Karte, ein mit der SIM-Karte zur Nutzung im 1&1 E-Netz geeignetes mobiles Endgerät nach dem GSM- oder UMTS-Standard, sowie ggf. Zubehör erforderlich. Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, UMTS, HSPA, LTE) und gewähltem Tarif stehen folgende Übertragungsraten für leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:

- Datenverbindungen bis zu 11 Mbit/s (Upload) und bis zu 50,0 Mbit/s (Download).

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des 1&1 E-Netz erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützt. Die jeweils tatsächlich erreichte Bandbreite hängt insbesondere vom Endgerätetyp, den am jeweiligen Ort verfügbaren Netztechnologien, der Entfernung vom nächstgelegenen Sendestandort und der Netzauslastung ab. Informationen zum Netzausbau und den nach Schätzungen von 1&1 vor Ort jeweils zu erwartenden Bandbreiten stellt 1&1 dem Kunden auf seinen Internetseiten unter <https://mobile.1und1.de/netzcheck> zur Verfügung.

### 2. Mailbox

1&1 stellt dem Kunden eine Mailbox (netzintegrierter, elektronischer Anrufbeantworter) bereit, zu der der Kunde eingehende Anrufe umleiten kann (Voreinstellung auf die drei bedingten Anrufumleitungen gemäß Ziff. A.2.1 b, c, d). Das Abhören der Mailbox ist aus dem 1&1 E-Netz über die Kurzwahl 9911 möglich. Der Kunde kann anstelle einer Standardansage eine Begrüßungsansage von 40 Sekunden auf sprechen. Die Mailbox speichert bis zu 30 eingehende Sprachnachrichten (jeweils bis zu 5 Minuten) für nicht abgerufene Nachrichten 21 Tage und bereits abgerufene Nachrichten 14 Tage. Wenn ein Anrufer bei eingeschalteter Rufnummernübermittlung keine Nachricht auf der Mailbox hinterlassen hat, erhält der Kunde eine SMS-Benachrichtigung über den Anrufversuch. Die Mailbox benachrichtigt über eingegangene Nachrichten per Kurzmitteilung oder - bei entsprechender Programmierung der Mailbox durch den Kunden - durch Benachrichtigungsanrufe zur SIM-Karte des Kunden, die nach dem ersten Einbuchen nach Eingang der Nachricht alle 20 Minuten, maximal 3 Stunden lang, erfolgen.

### 3. MMS

Mit einem geeigneten Endgerät kann der Kunde Nachrichten mit einem Datenvolumen bis zu 300 KB nach dem GSM-MultimediaMessageService-Standard bestehend aus Text, Bildern und/oder Tönen (= MMS) empfangen und versenden. MMS können auch an E-Mail-Adressen versendet werden; je nach empfangendem E-Mail-System können aufgrund inkompatibler Formate Löschungen oder Beschädigungen der übermittelten Inhalte auftreten. Ist der empfangende Anschluss oder E-Mail-Server nicht erreichbar oder keine Speicherkapazität vorhanden, wird die Zustellung während 72 Stunden wiederholt versucht.

### 4. SIM-Karte

Die SIM-Karte beinhaltet einen Speicher, in dem der Kunde bis zu 250 Namen und Nummern abspeichern kann.

### 5. Internet-Zugangseinstellungen

Sofern nicht anders angegeben können Datenverbindungen im 1&1 E-Netz kann ausschließlich mit der Zugangseinstellung (APN) "internet.eplus.de" hergestellt werden.

### 6. Daten-Abrechnungszeitraum

Ab Beginn des nächsten Abrechnungszyklus wird die Drosselung wieder aufgehoben. Der Daten-Abrechnungszeitraum wird jeweils zum 1. eines Kalendermonats zurückgesetzt.

### 7. Verfügbarkeit

E-Plus gewährleistet auch bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung keine Mobilfunkversorgung innerhalb geschlossener Räume, da diese durch die spezifischen baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann. E-Plus erbringt ihre Leistungen im Rahmen der Kapazitätsgrenzen des E-Plus Mobilfunksystems. Zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistungen können sich auch in Not- und Katastrophenfällen, durch atmosphärische Bedingungen und geographische Gegebenheiten sowie funktechnische Hindernisse, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Anlagen von E-Plus (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. Dies gilt entsprechend für Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die von E-Plus zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis benutzt werden.

## E. Das 1&1 Prinzip

Im Rahmen des 1&1 Prinzips treffen folgende Aussagen auf Mobilfunkprodukte zu:

- 1 Nacht und Ihre Bestellung ist da
- 1 Monat alle Produkte ausprobieren
- 1 Anruf und Sie sprechen mit einem Experten
- 1 Tag und ein defektes Gerät wird ausgetauscht

### 1. 1 Nacht und Ihre Bestellung ist da (1&1 Overnight-Service und 1&1 Wunsch-Liefertermin)

Bestellt der Kunde Mobilfunkprodukte (SIM-Karte, Mobiltelefon, Surf-Stick, Zubehör) per Overnight-Service gelten folgende Lieferzeiten:

- Montag – Freitag Bestelleingang bis 22 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am nächsten Tag
- Samstag Bestelleingang vor 12 Uhr: Lieferung per Overnight-Service ca. am Montag
- Montag – Donnerstag Bestelleingang nach 22 Uhr: Lieferung ca. am übernächsten Tag
- Freitag Bestelleingang nach 22 Uhr: Lieferung ca. am Montag
- Samstag Bestelleingang nach 12 Uhr und Sonntag: Lieferung ca. am Dienstag
- Bestellungen, die an Feiertagen oder an Tagen vor Feiertagen nach 22 Uhr in den Buchungssystemen der 1&1 eingehen: Lieferung ca. am übernächsten Werktag.

Bestelleingang ist der Zeitpunkt, zu dem die Bestellung in den elektronischen Bestellsystemen der 1&1 eingeht.

Es werden auch Wunsch-Liefertermine für die fünf Werktage angeboten, die auf den Liefertermin des Overnight-Service folgen.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, zum Liefertermin des Overnight-Service und am gewählten Wunsch-Liefertermin eines von bis zu sieben Zeitfenstern auszuwählen, in dem die Bestellung ausgeliefert werden soll. Der erste Zustellversuch erfolgt innerhalb Deutschlands (ausgenommen Inseln) innerhalb des ausgewählten Zeitfensters am Liefertag. Wurde keine Zeitfenster-Auswahl getätigt, erfolgt der erste Zustellversuch am Liefertag bis ca. 18:00 Uhr.

Empfänger der Sendung ist zwingend die in der Bestellung angegebene Person, die sich zum Empfang der Sendungen mit dem in der Bestellung angegebenen Reisepass oder Ausweis identifizieren muss.

Für Zustellungen auf Inseln ist die Auswahl des Overnight-Services sowie eines Wunsch-Liefertermins nicht möglich. Ebenso ist die Zustellung an ungültige Zieladressen ausgeschlossen.

Sofern im Rahmen der Bestellung eine von seinem Wohnort abweichende Lieferadresse möglich ist (z.B. ein Hermes-PaketShop), kann der Kunde eine solche auswählen oder angeben. Eine Zustellung an dieser alternativen Adresse gilt als Lieferung und Zugang beim Kunden. Der Kunde hat für die Abholung der Lieferung (gegebenenfalls unter Berücksichtigung von Öffnungszeiten und eventuell unter Identifikation mittels eines Ausweisdokuments) an der abweichenden Adresse zu sorgen. Bei Wahl eines Paketshops (z.B. Hermes-PaketShop) als alternative Lieferadresse ist ausschließlich die Auswahl des Liefertages ohne Zeitfenster möglich.

### 2. 1 Monat alle Produkte ausprobieren

Kunden können das bestellte Produkt für bis zu 30 Kalendertage nach Aktivierung der SIM-Karte testen. Im Falle, dass dem Kunden das jeweilige Produkt (bzw. die jeweiligen Produkte) nicht zusagt, (bzw. zusagen), kann der Kunde innerhalb der 30 Kalendertage nach Aktivierung der SIM-Karte jederzeit – ohne Angabe von Gründen – den Produkttest beenden. Die Beendigung kann durch Anrufen an der Hotline (0721 / 9600, kostenlos aus dem 1&1 Mobilfunknetz) oder postalisch per Brief verkündet werden.

Der Kunde erhält eine Bestätigung über den Eingang seines Wunsches zur Inanspruchnahme der Rückgabeoption per Brief oder per E-Mail.

Zur wirksamen Ausübung der Rückgabeoption ist der Kunde weiter verpflichtet, innerhalb der folgenden 10 Kalendertage die bereitgestellte Hardware an 1&1 zurück zu senden. Geht die Hardware nicht fristgerecht ein oder ist die Hardware aufgrund eines vom Kunden zu verschuldenden Umstands defekt, wird diese dem Kunden zum regulären Verkaufspreis (beim Abschluss des Vertrages gültiger 1&1 Preis ohne Mobilfunk-Vertrag) in Rechnung gestellt.

Bei wirksamer Inanspruchnahme der Rückgabeoption werden folgende Gebühren (gemäß aktueller Preisliste) erstattet bzw. nicht in Rechnung gestellt: Aktivierungsgebühr SIM-Karte, Hardware-Kosten und Versandkosten.

Die Grundgebühren für das 1&1 Mobilfunkprodukt und Tarif-Optionen werden anteilig berechnet. Darüber hinaus angefallene Gebühren, insbesondere Verbindungsentgelte für Festnetz- und Mobilfunkverbindungen sowie Verbindungen zu Mehrwertdiensten (soweit nicht in der Flatrate enthalten), werden erhoben bzw. nicht erstattet.

Ab dem Zeitpunkt der wirksamen Inanspruchnahme der Rückgabeoption wird die 1&1 SIM-Karte schnellstmöglich deaktiviert. Zum Zeitpunkt der Deaktivierung der 1&1 SIM-Karte endet das Vertragsverhältnis. Eine Nutzung der im 1&1 Mobilfunk-Vertrag enthaltenen Dienste, insbesondere der Telefonie und des Internetzugangs sind ab diesem Zeitpunkt nicht mehr möglich. Soweit dem Kunden ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, wird dieses von der Rückgabeoption nicht berührt. Im Rahmen eines Tarifwechsels oder einer Vertragsverlängerung gilt die Rückgabeoption nur für die Hardware. Die Rückgabeoption kann höchstens einmal pro Kunde in Anspruch genommen werden.

### 3. 1 Anruf und Sie sprechen mit einem Experten

Dieses Prinzip beinhaltet schnelle Hilfe und Beratung durch eine für Kunden der 1&1 kostenlose 24/7 Hotline. Erreichbar ist die Hotline unter der Festnetzrufnummer 0721 / 9600. Die Rufnummer ist für alle 1&1 Mobilfunk-Kunden bei Anrufen aus dem deutschen Mobilfunknetz kostenfrei erreichbar. Für Anrufe aus anderen Netzen gelten die dort gültigen Telefentarife für Anrufe ins deutsche Festnetz.

Die Rufnummer ist aus dem deutschen Festnetz, sowie aus den deutschen Handynetzen an 24 Stunden am Tag und 7 Tagen in der Woche erreichbar. Die kostenlose Hotline wird seitens 1&1 mit einer technischen Verfügbarkeit von 98% im Jahresmittel bereitgestellt.

### 4. 1 Tag und ein defektes Gerät wird ausgetauscht

Im Falle eines Gewährleistungsanspruchs innerhalb der Garantiezeit des Herstellers an einer von 1&1 gelieferten Handy oder Tablet (im Folgenden „Hardware“) kann auf Kundenwunsch das Gerät am folgenden Arbeitstag durch 1&1 gegen ein vergleichbares Leihgerät vor Ort ausgetauscht werden. Die Hardware des Kunden wird an einen zertifizierten Reparatur-Dienstleister geliefert. Handelt es sich bei dem Defektgerät um ein Apple Endgerät, muss die Funktion „Find my iPhone“ / „iPhone suchen“ vor Absenden an den Reparatur-Dienstleister durch den Kunden deaktiviert werden. Trifft das Gerät mit aktivierter „Find my iPhone“ / „iPhone suchen“ –Funktion beim Reparatur-Dienstleister ein, erfolgt ein Rückversand des Defektgeräts zur Deaktivierung der Funktion durch den Kunden. Hierzu werden dem Kunden Bearbeitungsgebühren in Höhe von 9,90 € in Rechnung gestellt, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

Das Gerät wird durch den Dienstleister repariert oder – sofern irreparable Schäden bestehen – durch ein gleichwertiges Ersatzgerät ersetzt und an den Kunden zurückgesendet. Mit Erhalt der reparierten Ware ist der Kunde verpflichtet, sein Leihgerät innerhalb von 14 Tagen an 1&1 zurückzugeben. Erfolgt dies nicht, wird dem Kunden eine Pauschale von 200 € für das Leihgerät (600 € für Apple-Leihgeräte) in Rechnung gestellt, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Weist 1&1 einen höheren Schaden nach, kann 1&1 diesen ebenfalls geltend machen.

In allen anderen Fällen kann auf Kundenwunsch ein Austausch vor Ort durch 1&1 durchgeführt werden. Die Nutzung des Leihgerätes ist in diesen Fällen für den Kunden kostenpflichtig, hierfür wird eine Pauschale in Höhe von 39,99 € fällig. Falls kein Leihgerät als Ersatz für die Reparaturzeit benötigt wird, fallen für die Nutzung des Vorort-Austausch-Services für den Kunden Gebühren in Höhe von 9,99 € an. Für die Reparatur ermittelt der Reparaturdienstleister im Rahmen eines Kostenvoranschlags die Kosten, die der Kunde zusätzlich zu tragen hat. Zubehör zum Mobiltelefon außerhalb der Garantie (z.B. Head-Set etc.) ist von diesem Dienst ausgenommen.

Kunden beauftragen den gewünschten Austausch über den Anruf bei der Hotline 0721 / 9600, kostenlos aus dem 1&1 Festnetz und aus dem 1&1 Mobilfunknetz. Dabei wird unter Mitwirkung des Kunden zuerst eine telefonische Behebung des technischen Problems angestrebt. Lässt sich die gemeldete Störung nicht telefonisch lösen, kann mit dem Kunden ein Termin für die Anlieferung des Austausch-Gerätes vereinbart werden.

Der Ablauf des Vor-Ort-Austausches ist dabei wie folgt:

- Meldung des Austausch-Wunsches bis 22:00 Uhr von Montag-Freitag: Lieferung des Leihgerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am folgenden Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches nach 22:00 Uhr von Montag-Freitag: Lieferung des Leihgerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am übernächsten Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Freitag nach 22:00 Uhr bis Samstag 12 Uhr: Lieferung des Leihgerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am Montag in der Folgewoche.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Samstag nach 12:00 Uhr oder am Sonntag: Lieferung des Ersatz-Gerätes und Abholung des defekten Gerätes ca. am Dienstag in der Folgewoche.

Der von 1&1 beauftragte Dienstleister liefert das Austausch-Gerät an den Kunden entsprechend obigem Ablauf, die oben genannten Wochentage stehen unter dem Vorbehalt, dass jeweils weder Melde- noch Liefertag auf einen Feiertag fallen, ansonsten verlängert sich die Lieferung des Leihgerätes entsprechend.

Insbesondere Zubehör-Artikel und SIM-Karten sind nicht Gegenstand des Vor-Ort-Austausches.

Gewährleistungsansprüche bleiben vom Vor-Ort-Austausch unberührt.

Das Leistungsversprechen Vor-Ort-Austausch gilt nur für 1&1 Tarife mit 1&1 Premium Service. Der 1&1 Premium Service gilt für alle 1&1 Tarife.



## F. 1&1 Business-Services

Das Produkt 1&1 Mobile Business beinhaltet folgende Business-Service Bestandteile:

### 1. Business-Support-Team

Kunden von 1&1 Mobile Business steht eine dezidierte Support-Hotline zur Verfügung. Anfragen werden von spezialisierten Kundenbetreuern bearbeitet. In der Regel wird eine Kundenanfrage fallabschließend von einem Support-Mitarbeiter betreut.

Das Business-Support-Team ist werktags, von Montag bis Freitag im Zeitraum von 08:00 bis 20:00 Uhr erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten werden Anfragen vom regulären 1&1 Support bearbeitet, der keinen fallabschließenden Ansprechpartner enthält. Kontakt ist telefonisch unter 0721 / 960 9172 möglich. Per E-Mail ist das Business-Support-Team unter [business-service@1und1.de](mailto:business-service@1und1.de) zu erreichen.

Der 1&1 Business-Service wird nur Geschäftskunden gewährt, die einen aktuell gültigen Nachweis einer unternehmerischen Tätigkeit eingereicht haben. Der 1&1 Business-Service wird unter Vorlage eines der folgenden Legitimationsnachweise gewährt:

- aktueller Handelsregisterauszug (innerhalb der EU)
- aktueller Gewerbeschein
- aktuelle Bescheinigung des Finanzamts (z.B. über USt.-Identifikationsnummer)
- aktuelle(s) Schreiben, Nachweise oder Ausweise von berufsständischen Körperschaften und Kammern (z.B. Ärzte-, Rechtsanwalts- oder Handwerkskammer)