

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für Mobilfunkdienstleistungen (Postpaid-/Laufzeitverträge)



eine freenet Marke

klarmobil GmbH • Hollerstraße 126 • 24782 Büdelsdorf
Amtsgericht Hamburg • HRB 119203 (nachfolgend „klarmobil“ genannt)

1. Allgemeines

klarmobil stellt ihren Kunden Mobilfunkdienstleistungen aufgrund der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den jeweils bei Vertragsschluss oder nach wirksamer nachträglicher Änderung gültigen Leistungs-/Produktbeschreibungen, Preislisten und ggf. Produktinformationsblätter zur Verfügung. Nähere Informationen: www.klarmobil.de.

2. Vertragsschluss

2.1 Im Ladengeschäft kommt der Vertrag zustande, wenn der ausgefüllte und unterschriebene Kundenantrag klarmobil zugeht und dieser von klarmobil bestätigt wird, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch klarmobil.

2.2 Online gibt der Kunde sein Angebot über die von ihm zuvor ausgewählten und in den Warenkorb abgelegten Produkte ab, indem er am Ende der Bestellstrecke unterhalb der Bestellübersicht den Button „Jetzt kaufen“ betätigt. Die Annahme erfolgt durch die klarmobil mit Auftragsbestätigung, spätestens mit der Leistungsbereitstellung.

2.3 klarmobil behält sich vor,

2.3.1 vor der Annahme des Kundenantrages nach Maßgabe des anliegenden Datenschutzmerkblattes Auskünfte im Rahmen einer Bonitätsprüfung einzuholen;

2.3.2 die Annahme des Antrages abzulehnen, wenn der Antragsteller mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen oder aus einem Kundenverhältnis mit einem mit klarmobil i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen im Rückstand ist;

2.3.3 die Annahme des Antrages abzulehnen, wenn der Antragsteller unrichtige Angaben macht, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind;

2.3.4 vor Freischaltung eines Anschlusses die vertraglichen Leistungen von einer durch den Kunden zu erbringenden angemessenen Sicherheitsleistung abhängig zu machen. Verfügt der Kunde nicht über die zur Bonitätsprüfung erforderlichen Unterlagen kann klarmobil Sicherheit in Form einer unbefristeten Bankbürgschaft oder eine Bareinzahlung fordern. Die Sicherheitsleistung ist im Falle des Verzuges bei Unterdeckung auf Anforderung von klarmobil zu erhöhen.

2.3.5 innerhalb des letzten Monats Kunde der klarmobil warnen.

3. Vertragsdauer

3.1 Soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wird, gilt Folgendes:

3.1.1 Vertragsverhältnisse, für die eine Mindestvertragslaufzeit von 24 vereinbart wurde, verlängern sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit unbefristet, wenn nicht spätestens 1 Monat vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

3.1.2 Vertragsverhältnisse, für die eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten oder 1 Monat vereinbart wurde, verlängern sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit unbefristet, wenn das Vertragsverhältnis nicht spätestens 14 Tage vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

3.1.3 Vertragsverhältnisse, für die keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, können jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Der Vertrag endet dann mit der letzten Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistung.

3.2 Vertragsverhältnisse, die sich in der unbefristeten Verlängerung befinden, können jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

3.3 Hat der Kunde zum Mobilfunkvertrag eine Option hinzugebucht (Paket), dann endet spätestens mit Beendigung des Mobilfunkvertrags auch die Option.

Abhängig vom jeweiligen Optionsvertrag (siehe hierzu das Produktdetaillblatt) können für die Option auch kürzere Laufzeiten und/oder Kündigungsfristen gelten.

3.4 Die Kündigung hat in Textform (SMS ausgenommen) zu erfolgen.

3.5 Entscheidend für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung bei klarmobil.

3.6 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt auch dann vor, wenn gegen den Kunden ein Verfahren zur Abgabe der eidesstattlichen Versicherung eingeleitet, über sein Vermögen ein Vergleichs- oder Insolvenzverfahren eröffnet wird oder er die Eröffnung eines solchen Verfahrens beantragt hat oder in den Vermögensverhältnissen des Kunden eine sonstige wesentliche Verschlechterung eintritt, die befürchten lässt, dass dieser seinen Verpflichtungen zeitweise oder dauernd nicht nachkommen kann, es sei denn, er leistet innerhalb von 10 Tagen nach Aufforderung eine angemessene Sicherheitsleistung. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

3.7 Bei berechtigter vorzeitiger Kündigung durch den Kunden ist dieser nur zur Zahlung des zeitanteiligen Wertes eines ggf. einbehaltenen Endgerätes verpflichtet, der nicht höher sein darf als das Restentgelt, das noch für den Dienst angefallen wäre, wenn dieser nicht vorzeitig gekündigt worden wäre.

4. Leistungsumfang

4.1 klarmobil stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Mobilfunkdienste zur Verfügung.

4.2 Zur Nutzung dieser Leistungen überlässt klarmobil dem Kunden eine SIM-Karte, die mit der Identifikationsnummer (PIN) und der Entsperrnummer (PUK) codiert ist. Die überlassene SIM-Karte bleibt Eigentum der klarmobil. klarmobil legt die Rufnummern mit der Aktivierung der SIM-Karte fest.

4.3 Im Falle, dass die vom Kunden verwendete Hardware eine integrierte e-SIM enthält, erhält der Kunde mit der Auftragsbestätigung ein e-SIM-Profil (QR-Code), mittels dessen er die e-SIM und den Tarif über Einscannen des QR-Codes aktivieren kann. Grundsätzlich ist nur eine einmalige Aktivierung möglich. Bei Wechsel der Hardware muss in der Regel ein neues e-SIM-Profil angefordert werden. Bei Tarifen im Netz der Vodafone ist das e-SIM-Profil wieder verwendbar. Der dazugehörige QR-Code ist vom Kunden sorgfältig aufzubewahren. Bei Verwendung neuer Hardware ist in diesen Fällen das e-SIM-Profil auf dem Altgerät zu löschen und auf dem neuen Gerät zu installieren.

4.4 Der Kunde ist berechtigt, im Ausland Mobilfunkdienste ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, soweit der inländische Netzbetreiber mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat (Roaming). Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers; die Abrechnung erfolgt aufgrund der aktuellen Roaming-Preisliste „Telefonieren und Surfen im Ausland“; nähere Informationen: www.klarmobil.de/Roaming.

5. Zahlungsbedingungen und Rechnung

5.1 Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste.

5.2 Die Abrechnung erfolgt in der Regel monatlich. Bei Rechnungsbeträgen unterhalb von 10,00 € kann klarmobil die Rechnungen in größeren Abständen von bis zu 3 Monaten stellen.

5.3 Bei der Abrechnung berücksichtigt werden nur Leistungen, für die Abrechnungsdaten vorliegen. Nachträglich gelieferte Daten, wie z. B. bei Roaming, werden auf der nächsten Rechnung berücksichtigt.

5.4 Nimmt der Kunde Leistungen Dritter in Anspruch, kann die Abrechnung durch klarmobil übernommen werden.

5.5 Die Abrechnung hinzugebuchter Optionen erfolgt über die Mobilfunkrechnung.

5.6 Vertragsbestandteile des Mobilfunkvertrages ist die Erteilung eines SEPA-Mandates. Das SEPA-Mandat bezieht sich auf die fälligen Entgelte der klarmobil sowie Dritter. Betrag und Belastungstermin werden dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Werktagen vor Abbuchung mitgeteilt. Sollten Kunde und Kontoinhaber nicht identisch sein, ist der Kunde verpflichtet, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

5.7 Die Rechnungsbeträge sind spätestens nach Ablauf von 5 Werktagen nach Zugang der Rechnung zu zahlen.

5.8 Einwendungen gegen die Rechnung sind innerhalb von 8 Wochen nach deren Zugang geltend zu machen. Damit wird die Beanstandung besser nachvollziehbar und bearbeitet können, bitten wir diese in Text- oder Schriftform (E-Mail oder Brief) unter Nennung Ihrer Kunden- oder Mobilfunknummer bei uns geltend zu machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben unberührt.

5.9 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden wegen zu viel gezahlter Beträge, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

5.10 Fehlende oder unzutreffende Angaben im Verwendungszweck einer Überweisung hindern die Verbuchung. Der Kunde veranlasst so aufwendige Recherchearbeiten. Für diese Dienstleistung wird klarmobil ein Bearbeitungsentgelt gemäß Preisliste in Rechnung stellen. Erst mit der Verbuchung tritt die schuldbeitreffende Wirkung der Zahlung ein.

5.11 Zur Sicherstellung der Abrechnungsgenauigkeit hat die klarmobil ein Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 eingeführt, das jährlich überprüft wird. Die technischen Abrechnungsprozesse werden ständig überwacht und durch den akkreditierten Zertifizierer LRQA (LR Deutschland GmbH) regelmäßig auditiert.“

6. Online-Rechnung

6.1 Bei Auswahl „Online-Rechnung“ durch den Kunden erfolgt die Zustellung der Mobilfunk-Rechnung an den Kunden durch Bereitstellung dieser in dem von klarmobil zur Verfügung gestellten geschlossenen und kennwortgeschützten kundenspezifischen Bereich „Mein klarmobil“ und einer Benachrichtigung des Kunden über die Bereitstellung über die kundenseitig angegebene E-Mail-Adresse. Eine Zustellung der Rechnung per Post entfällt in diesen Fällen.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, seinen E-Mail-Account regelmäßig zu kontrollieren. Die klarmobil ist verpflichtet, an den eingestellten Dokumenten nachträglich keine Änderungen mehr vorzunehmen.

6.3 Der Kunde ist verpflichtet, eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben und stets dafür zu sorgen, dass sein E-Mail-Postfach ausreichende Speicherkapazität für den Empfang der

Postfach-Benachrichtigung aufweist. Sollte sich die angegebene E-Mail-Adresse ändern oder ungültig werden, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich eine aktuelle E-Mail-Adresse anzugeben.

7. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Mobilfunkdienste und die für die Inanspruchnahme der Leistungen verwendeten Geräte, Software und die SIM-Karte ordnungsgemäß und nicht missbräuchlich benutzt werden. Insbesondere

7.1.1 dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstige Leistungen übersandt werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme,

7.1.2 darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 StGB),

7.1.3 dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verhängen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der klarmobil schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten,

7.1.4 ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für die klarmobil, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen, Insbesondere darf es keinen SMS-Massenversand geben.

7.1.5 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,

7.1.6 ist der Einsatz der SIM-Karte in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten weiterleiten, unzulässig,

7.1.6 sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.

7.1.7 dürfen Verbindungen nur manuell im vertraglich vorgesehenen Umfang erfolgen. Legt die Anzahl oder die Dauer der Verbindungen innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Vermutung nahe, dass die Mobilfunkdienste insbesondere aufgrund Verstoßes gegen die Ziffer 7.1.5 oder 7.1.6 missbräuchlich benutzt wird, behält sich klarmobil die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses vor.

7.1.8 darf der Kunde kein Reverse-Engineering bei der bereitgestellten Software selbst oder durch Dritte durchführen; insbesondere darf der Kunde die Software nicht in unbefugter Weise verwerten, kopieren, modifizieren, vermieten, verleihen, verbreiten, bearbeiten, dekompileieren oder auf andere Weise versuchen, den Quellcode der Software herzuleiten.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, vor der Inanspruchnahme der Leistung „Rufumleitung“ sicherzustellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, damit einverstanden ist. Weitere Besonderheiten zur Nutzung der Funktion „Rufumleitung“ entnehmen Sie den Preis- und Leistungsverzeichnissen des jeweils gewählten Netzes.

7.3 Eine Weitergabe der SIM-Karte bzw. des e-SIM-Profiles und Nutzung einzelner Optionen darf nicht gewerblich erfolgen.

7.4 Die PIN-Nummer darf nicht zusammen mit der SIM-Karte bzw. mit der im Endgerät integrierten e-SIM oder dem e-SIM-Profil aufbewahrt oder an Dritte weitergegeben werden.

7.5 Soweit der Kunde die ihm ausgehändigte SIM-Karte bzw. das e-SIM-Profil oder Leistungen klarmobil Dritten zur Benutzung überlässt, hat er diese auf die vorgenannten Verpflichtungen hinzuweisen.

7.6 Änderungen der notwendigen persönlichen Daten sowie im Falle des Lastschriftverfahrens der Bankverbindung und bei Firmenänderungen der Firmenrechtsform, des Geschäftssitzes und der Rechnungsanschrift sind unverzüglich anzuzeigen.

8. SIM-Karte (Verlust und Sperre); e-SIM-Profil

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, klarmobil den Verlust oder ein Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich telefonisch anzuzeigen und diese telefonische Mitteilung in Textform (SMS ausgenommen) zu bestätigen. klarmobil wird den vom Kunden benannten Anschluss sperren.

8.2 Im Falle des Verlustes infolge einer Straftat (insbes. durch Diebstahl, Unterschlagung oder Nötigung) ist der Kunde zudem verpflichtet, den Sachverhalt unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

8.3 Der Kunde haftet bis zur Verlustmeldung bei der klarmobil für die bis dahin angefallenen Gebühren, es sei denn, er hat den Verlust nicht zu vertreten. Unterlässt der Kunde die unverzügliche Meldung, haftet er für Schäden, die bei rechtzeitiger Meldung vermieden worden wären.

8.4 Für die Entsperrung eines Anschlusses – soweit die Sperre aus vom Kunden zu vertretenden Gründen erfolgt ist – hat der Kunde die Kosten, die sich aus der jeweils gültigen Tarif- und Preisliste ergeben, zu tragen; der Kunde bleibt verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

8.5 Die Geltung des Vertrages bleibt durch eine solche Sper- rung unberührt.

8.6 Im Falle einer im Endgerät integrierten e-SIM gelten die Ziffer 8.1 bis 8.5 entsprechend bei Verlust des Endgeräts, welches die e-SIM enthält bzw. des e-SIM-Briefes, welcher das e-SIM-Profil beinhaltet. Das e-SIM-Profil ist grundsätzlich nur einmalig verwendbar. Bei einem Vodafone-Profil (QR- Code) beinhaltende Brief ist in diesen Fällen sorgfältig aufzu- bewahren.

9. Rufnummernmitnahme

9.1 Der Kunde kann jederzeit im laufenden Vertragsverhält- nis mit seiner im „klarmobil“ Tarif eingerichteten Mobilfunkruf- nummer in ein anderes Vertragsverhältnis unabhängig von einem Anbieter- oder Netzwechsel oder zu einem anderen Anbieter wechseln. Dazu muss er die klarmobil bzw. bei ei- nem Anbieterwechsel den aufnehmenden Anbieter mit der Übernahme der Rufnummer beauftragen.

9.2 Wir weisen darauf hin, dass ein bestehender Vertrag des Kunden mit dem anderen Anbieter von der Übertragung die- ser Rufnummer unberührt bleibt. Der Kunde ist daher weiter verpflichtet, die vereinbarten Entgelte bis zur Beendigung des Vertrages zu zahlen. Auf Verlangen kann der Kunde sich eine neue Rufnummer zuteilen lassen vom abgebenden Anbieter.

9.3 Die Übertragung einer Mobilfunknummer auf Antrag des Kunden von einem anderen Anbieter von öffentlich zu- gänglichen Telekommunikationsdiensten oder zu einem Be- treiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes (im Fol- genden: anderer Anbieter) zur klarmobil ist möglich, wenn die Voraussetzungen vorliegen, insbesondere nachdem der an- dere Anbieter diese Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat.

9.4 Die Mitnahme einer Rufnummer nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bei klarmobil kann bis zu einem Monat nach Vertragsende beim aufnehmenden Anbieter beantragt werden.

9.5 Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Ak- tivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Andern- falls kann der Kunde von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, ein- en über diese Entschädigung hinausgehenden Schadens- ersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

10. Anbieterwechsel

10.1 Bei einem Anbieterwechsel darf die Leistung des abge- benden Anbieters nicht unterbrochen werden, bevor die ver- traglichen und technischen Voraussetzungen für einen An- bieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies.

Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende seiner Leistungspflicht einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die verein- barten Anschlussentgelte (Grundgebühren) um 50 Prozent reduzieren, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

Der abgebende Anbieter hat ab dem Vertragsende eine tag- genaue Abrechnung vorzunehmen.

10.2 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgelt- zahlung entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des An- bieterwechsels. Die Aktivierung des Dienstes beim aufneh- menden Anbieter erfolgt am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich. Der Dienst des Kunden darf dabei nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen sein.

10.3 Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt ver- langen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu ver- treten.

10.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installations- termin vom Anbieter versäumt, kann der Kunde für jeden ver- säumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelten bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlan- gen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

10.5. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschä- digung nach den Ziffern 10.3 und 10.4 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschä- digung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzu- rechnen.

11. Störungen/ Störungsmeldung

11.1 Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränk- ungen des räumlichen Bereiches werden die Netzbetreiber allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender techni- scher Notwendigkeit vornehmen. klarmobil behält sich das

Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommuni- kationsdienste bei Kapazitätsengpässen in den Betreiberetzen vor, insbesondere bei Störungen wegen technischer Ände- rungen an den betriebsnotwendigen Anlagen und Anlagen der Betreiber, z.B. zur Verbesserung des Netzes oder Anbin- dung der Station an das öffentliche Leitungsnetz, bei Be- tribsstörungen, Energieversorgungsschwierigkeiten oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemä- ßen oder verbesserten Betrieb des Telekommunikations- dienstes erforderlich sind. Störungen der Übertragungsquali- tät durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechungen und Be- schränkungen können sich auch aus Gründen höherer Ge- walt ergeben.

11.2 Bei Störungen kann der Kunde der klarmobil die jewei- lige Störung melden. Die klarmobil wird den Kunden spätes- tens innerhalb des darauffolgenden Tages darüber informie- ren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

11.3 Bei vollständigem Ausfall der Dienstleistung kann der Kunde ab dem dritten Arbeitstag, an dem die Störung nicht behoben werden konnte, eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdau- ern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegte Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (kurz TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, auf sicherheitsbehördliche Anordnungen oder auf höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung be- trägt am dem dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der ver- traglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichblei- bendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist.

Soweit der Kunde, der Verbraucher ist, eine Minderung nach Ziffer 12 geltend macht, ist diese Minderung auf die Entschä- digung nach dieser Ziffer anzurechnen.

12. Abweichungen/Minderung

12.1 Bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungsqualität bei Internetzugangsdiensten, die gemäß den Festlegungen der Bundesnetzagentur eine erhebliche, konti- nuierliche und regelmäßige Abweichung darstellt und von ein- em von der Bundesnetzagentur noch bereitzustellendem oder noch zu zertifizierendem Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, ist der Kunde, der Verbraucher ist, unbeschä- det sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich ver- einbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder dem Vertrag ohne Ein- haltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

12.2 Mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes steht dies- ses Recht dem Kunden, der Verbraucher ist, auch bei anhal- tenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung zu.

12.3 Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herab zu setzen, in welchem die tatsäch- liche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung ab- weicht. Dem Kunden steht zudem der Rechtsweg zu den zu- ständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Kunden, sich vorab bei der klarmobil zu beschweren, bleibt davon un- berührt.

13. Haftung

13.1 klarmobil haftet für Vermögensschäden, die von klarmobil auf Grund einer fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung als Anbieter von Telekommunikationsdiensten für die Öffent- lichkeit verursacht werden, nach den Regelungen des § 70 Telekommunikationsgesetz (TKG).

13.2 Im Übrigen haftet klarmobil bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der klarmobil oder etwaigen Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet klarmobil nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht ver- letzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchfüh- rung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verlet- zung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letzter- genannten Fall haftet klarmobil jedoch nicht für den nicht vor- hersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit haftet klarmobil dem Kun- den gegenüber unbegrenzt. Die Haftung nach den Vorschrif- ten des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

14. Preis Anpassungen und Vertragsanpassungen

14.1 klarmobil ist berechtigt, die zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen (§315 BGB) der Entwicklung der Gesamt- kosten, die für die Preisbildung maßgeblich waren, anzupas- sen.

14.2 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preis- ermäßigung ist vorzunehmen, wenn die Gesamtkosten bildenden Kostenelemente sich erhöhen oder reduzieren. Die die Gesamtkosten bilden- den Elemente sind insbeson- dere Kosten für a) Netz-nutzung und Zusammenschaltungen (Netzbetreiber-kosten), b) Bereitstellung (z.B. SIM-Karten), c) Personal- und IT- Kosten, d) Kundenbetreuung und Forde- rungs-management (z.B. Service Hotline, Abrechnungsys- teme), e) Gemeinkosten (Energiekosten, Miete, Verwaltung, Marketing). Die Kostenelemente sind in der Reihenfolge ihrer Gewichtung aufgeführt

14.3 Eine Preisänderung kommt nur in Betracht, sofern diese aufgrund unvorhersehbarer, insbesondere technischer, rechtlichen oder regulatorischen Veränderungen nach Ver- tragsabschluss erforderlich ist oder dadurch erforderlich wird, dass Dritte, von denen klarmobil notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot oder ihre Preise ändern. Eine Preisänderung ist auf den Umfang der Kostenänderung be-

grenzt und erfolgt nur dann, wenn die betreffende Kostenän- derung nicht zugleich anderweitig durch etwaige rückläufige bzw. gestiegene Kosten in einem anderen Bereich zu einem Ausgleich dieser geänderten Kosten führt. klarmobil wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeit- punkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkun- gen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswir- ksam werden wie Kostenenerhöhungen. § 315 BGB bleibt un- berührt.

14.4 klarmobil behält sich das Recht vor, diese AGB und/oder die Tarifdetails zur Wiederherstellung der Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses zu ändern, sofern dies aufgrund von unvorhersehbaren, insbesondere technischen, rechtli- chen oder regulatorischen Veränderungen nach Vertrags- schluss, welche die klarmobil nicht veranlasst oder beeinflus- sen kann, erforderlich ist oder dadurch erforderlich geworden ist, dass Dritte, von denen klarmobil notwendige Vorleisun- gen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

14.5 Eine Änderung gemäß Ziffer 14.4 ist nur dann zulässig, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsver- hältnisses (also insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit ein- schließlich der Regelung zur Kündigung) nicht berührt wer- den und die Änderung unter Abwägung der beiderseitigen In- teressen der Parteien für den Kunden zumutbar ist.

14.6 Über einseitige Änderungen nach den oben aufgeföh- rten Bedingungen wird der Kunde mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Vertragsänderung wir- ksam sein soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger unterrichtet.

Im Falle einer Änderung hat der Kunde das Recht ohne Kün- digungsfrist und ohne Kosten zu kündigen. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Ände- rungsmittlung erklärt werden.

Dies gilt nicht bei Änderungen, die

1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers sind.
2. rein administrativer Art sind und keine negati- ven Auswirkungen auf den Endnutzer haben.
3. unmittelbar durch Unionsrecht oder inner- staatlich geltendes Recht vorgeschrieben wer- den.

14.7 Übt der Kunde ein ihm eingeräumtes Kündigungsrecht nicht oder nicht fristgerecht aus, wird der Vertrag ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt der Vertragsänderung mit der neuen Vertragsbestimmung fortgesetzt. Klarmobil ver- pflichtet sich, den Kunden in der Mitteilung über die Vertrags- änderung auf die Folgen einer unterlassenen Kündigung hin- zuweisen. Kündigt der Kunde fristgerecht, endet der Vertrag mit Eintritt des in der Mitteilung genannten Zeitpunkts der Vertragsänderung.

14.8 Im Fall der Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ist klarmobil unabhängig von den oben genannten Einschrän- kungen für den Fall der Erhöhung berechtigt und für den Fall der Senkung verpflichtet, den Preis entsprechend anzupas- sen.

15. Widerrufsrecht

15.1 Ist der Kunde ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB, also eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht dem Kunden bei Fernabsatzverträgen (hierzu zählen insbesondere die online oder telefonisch abgeschlos- senen Verträge) und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 312g i. V. m. § 355 BGB zu. Der Kunde wird dazu eine Widerrufs- belehrung inklusive Muster-Widerrufsformular auf einem dauerhaften Datenträger zugesandt bekommen.

15.2 Hat der Kunde ein Mobilfunkgerät in Verbindung mit dem Abschluss eines neuen Mobilfunkvertrages, einer Ver- tragsverlängerung oder sonstigen Mobilfunkleistung erwor- ben, so können Mobilfunkvertrag und Kaufvertrag über das Mobilfunkgerät nur gemeinsam widerrufen werden. Widerruft der Kunde den Mobilfunkvertrag, so erklärt er gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrages über das Mobilfunkge- rät und umgekehrt.

15.3 Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Er- bringung von Dienstleistungen dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Aus- führung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert. Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss die Zustim- mung des Verbrauchers auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

15.4 Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger be- findlichen digitalen Inhalten dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unter- nehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Wi- derrufsfrist beginnt, und seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

15.5 Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Erbrin- gung von Dienstleistungen so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher von dem Unternehmer aus- drücklich verlangt hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf

der Widerrufsfrist beginnt. Der Anspruch besteht nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche ordnungsgemäß informiert hat. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht der Anspruch auf Wertersatz nur dann, wenn der Verbraucher sein Verlangen nach vorzeitiger Leistungsbereitstellung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln hat. Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis zu Grunde zu legen. Ist der vereinbarte Gesamtpreis unverhältnismäßig hoch, ist der Wertersatz auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistung zu berechnen.

15.6 Widerrufsfrist der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, so hat er keinen Wertersatz zu leisten

16. Was sonst noch gilt:

16.1 Klarmobil kann diesen Vertrag insgesamt oder einzelne Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf ein mit Klarmobil i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen übertragen.

16.2 Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist Rendsburg.

16.3 Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist oder keinen Sitz im Inland hat, ist der Gerichtsstand Rendsburg.

17. Darüber wollen wir Sie zudem informieren:

17.1 Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder den Eintrag wieder löschen zu lassen.

17.2 Nutzt der Kunde die Mailbox nicht, d. h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich Klarmobil vor, die Mailbox zu deaktivieren. Sollten sich Nachrichten in der Mailbox befinden, gehen sie mit der Deaktivierung unwiderruflich verloren. Klarmobil übernimmt keine Haftung für verloren gegangene Informationen. Auf Wunsch des Kunden kann sie wieder aktiviert werden.

17.3 Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung des Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich durch den Anbieter netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

17.4 Der Kunde kann verlangen, dass die Identifizierung Ihres Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich durch die Klarmobil netzseitig gesperrt wird.

17.5 Klarmobil stellt selbst keine Dienste für Endnutzer mit Behinderung zur Verfügung. Für Endnutzer mit Hörschädigungen unterstützt die Klarmobil die Dienste der Tess - Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH.

17.6 Hinweis nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):

Zur Beilegung eines Streits mit der Klarmobil über die in § 68 TKG genannten Fälle kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Klarmobil ist bereit, an Schlichtungsverfahren von der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216)
Postfach 80 01
53105 Bonn
Webseite: www.bundesnetzagentur.de

Im Übrigen nimmt die Klarmobil nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

17.7 Zur außergerichtlichen Streitbeilegung steht Verbrauchern bei Online-Kauf- und Dienstleistungs-verträgen zudem die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission (im Folgenden „OS“) über die OS-Plattform zur Verfügung. Diese ist unter folgendem Link erreichbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

17.8 Für sämtliche Rechtsgeschäfte und Rechts-verhältnisse zwischen der Klarmobil und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf, gegenüber Verbrauchern jedoch nur insoweit, als dem Verbraucher nicht der Schutz entzogen wird, der durch zwingende Bestimmungen des Staates gewährt wird, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

17.9 Informationen zu Arten von Maßnahmen, mit denen Klarmobil auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken reagieren kann

Die Sicherheit von vertraulichen Informationen, insbesondere personenbezogener Daten und die verlässliche Verfügbarkeit unserer Produkte sind für Klarmobil wichtige Ziele. Daher sind unterschiedliche Maßnahmen etabliert, um die technischen Einrichtungen gegen Sicherheitsbedrohungen abzusichern und auf Sicherheitsbedrohungen und -lücken schnell reagieren zu können.

Basis für die Maßnahmen ist eine verbindliche Informationssicherheitsleitlinie, die neben der Definition der Sicherheitsziele auch Rollen und Aufgaben der IT-Sicherheitsorganisation beschreibt und vorgibt.

Für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen ist ein eigener Prozess etabliert, der eine schnelle Reaktion auf solche Vorfälle durchgehend sicherstellt.

Für die Angriffserkennung und -abwehr sind darüber hinaus technische Lösungen implementiert, die sowohl auf Angriffe aus dem Internet als auch auf interne Systeme ausgerichtet sind.

Auch für die Erkennung und Behebung von Sicherheitslücken sind Vorgehensweisen etabliert. So wird beispielsweise durch ein dediziertes Patch Management sichergestellt, dass im Unternehmen eingesetzte Software regelmäßig und zeitnah mit den notwendigen Sicherheitsupdates versorgt wird.

Bei Auftreten von potenziell sicherheitsrelevanten Ereignissen, wie z.B. Cyberangriffen, aber auch z.B. bei der Einführung eines neuen IT-Systems zur Verarbeitung von vertraulichen Informationen, werden IT-Risikoanalysen durchgeführt, auf deren Basis potenzielle Sicherheitsbedrohungen und -lücken identifiziert und entsprechende Maßnahmen zur Risikominimierung abgeleitet und umgesetzt werden.

Um alle gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz einzuhalten, ist ein interner Datenschutz- und IT-Sicherheitsbeauftragter benannt, der in enger Zusammenarbeit mit der IT-Sicherheitsorganisation Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Kundendaten identifiziert und umsetzt. Es ist sichergestellt, dass alle Meldepflichten gegenüber Behörden und Kunden bei auftretenden Sicherheitsvorfällen fristgerecht wahrgenommen werden.

Da Klarmobil kein eigenes Mobilfunknetz betreibt, sondern sich dafür der Dienste von Deutsche Telekom, Vodafone und Telefónica bedient, arbeitet Klarmobil mit diesen Vorleistungsanbietern bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren.

18. Service und Kundendienst

Sie haben verschiedene Möglichkeiten mit uns in Kontakt zu treten. Unsere Servicezeiten sind montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, am Samstag sind wir in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr für Sie erreichbar. Sie erreichen uns in dieser Zeit telefonisch unter folgender Telefonnummer:

Kundenhotline: 040/34 8585 300

Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie zudem unter <https://www.klarmobil.de/service/kontakt>.

Stand: Februar 2022