

Leistungsbeschreibung

Mobilfunkdienstleistungen (Business)

Hinweis: Dieses Dokument enthält u.a. gesetzliche Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz. Bitte lesen Sie sich dieses vor Abgabe ihrer Vertragserklärung sorgfältig durch und bewahren es auf.

Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich.....	1
2	Netzwerkdienstleistungen.....	1
3	Anschluss/ SIM-Karte	2
4	Optionale Ortsnetzzufnummer	2
5	Telefondienst/ SMS	2
6	Teilnehmerverzeichnis.....	3
7	Notrufdienste	3
8	Mobiler Internetzugang	3
9	Sicherheit/ Verkehrsmanagement.....	4
10	Sperrungen aufgrund des Kunden.....	5
11	Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte	5
12	Besondere Vorteile	5
13	Kundenbetreuung/ Service	5

1 Geltungsbereich

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge über Mobilfunkdienstleistungen (Postpaid) die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (nachfolgend „Anbieter“ genannt) zur Verfügung gestellt werden. Die Leistungs- und Preisdetails des jeweiligen Mobilfunktarifs ergeben sich aus der geltenden Preisliste.

2 Netzwerkdienstleistungen

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss bereit. Über diesen Mobilfunkanschluss kann der Kunde mittels einer Mobilfunkendeinrichtung das Mobilfunknetz des Anbieters nutzen, um Sprach- und Datenverbindungen herzustellen und entgegenzunehmen. Dies setzt voraus, dass der Kunde in das Mobilfunknetz des Anbieters eingebucht ist. Informationen zum Netzausbau sowie zur aktuell jeweils örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie (z.B. LTE) im Inland sind unter o2.de/service/netz-verfuegbarkeit/ abrufbar. Soweit nicht abweichend vereinbart, besteht kein Anspruch auf Nutzung einer bestimmten Übertragungstechnologie.

2.2 Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland

betriebenen Mobilfunkstationen des Anbieters beschränkt. Die Verfügbarkeit innerhalb dieses Abdeckungsbereiches beträgt 98% im bundesweiten Jahresdurchschnitt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein und zwar (1) aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen (2) aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände (3) aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder (4) in Fällen höherer Gewalt. Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.

2.3 Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber nutzen, wenn und soweit der Anbieter mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat. Der Umfang dieser Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter

- Tarife von Telefónica Germany. Die hierfür anfallenden Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen (unter <https://www.o2business.de/recht/agb/>).
- 2.4 Der Anbieter behält sich vor, bei Sprachverbindungen nach 2 Stunden und bei sonstigen Datenverbindungen nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.
- 2.5 Die Übertragungstechniken 5G und Narrowband IoT (NB-IoT) stehen nur im Rahmen von Mobilfunktarifen bzw. Optionen zur Verfügung, welche diese ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann der Preisliste entnommen werden. Die Nutzung bestimmter Übertragungstechnologien kann daneben voraussetzen, dass diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.
- 3 Anschluss/ SIM-Karten**
- 3.1 Sofern dem Kunden eine SIM-Karte überlassen wird, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der auf der SIM-Karte befindlichen Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei Telefónica Germany.
- 3.2 Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte beträgt bis zu 24 Stunden ab Eingabe der Nummer zur Freischaltung der SIM-Karte. Die SIM-Karte ist mit der PIN („Personal Identification Number“) und der PUK („Personal Unblocking Key“) codiert.
- 3.3 Der Anbieter kann die SIM-Karte aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund notwendiger, technischer Softwareänderungen, gegen eine Ersatzkarte austauschen.
- 4 Optionale Ortsnetzzrufnummer**
- 4.1 Im Rahmen einiger Tarife wird auch eine Ortsnetzzrufnummer (z.B. Festnetzzrufnummer) zur Verfügung gestellt. Der Bereich, in dem der Kunde unter dieser Ortsnetzzrufnummer zu erreichen ist, ist ein geographisch definierter Raum um eine im Mobilfunknetz des Anbieters zu bestimmender Koordinate, z.B. Straßename mit Haus-nummer. Die konkrete Fläche des Bereichs ist von den Standorten der Mobilfunkmasten abhängig.
- 4.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Weiterleitung von Anrufen unter der Ortsnetzzrufnummer für die Zukunft zu unterbinden, wenn der Kunde nach Aufforderung durch den Anbieter nicht nachweisen kann, dass sein Geschäftssitz innerhalb des Bereichs dieser Ortsnetzzrufnummer erreichbar ist.
- 4.3 Der Kunde kann nur mit seiner Anschrift des Geschäftssitzes in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse (siehe Ziffer 7) eingetragen werden, nicht jedoch mit einer ggf. davon abweichenden Adresse, in deren Bereich er die Ortsnetzzrufnummer oder ähnliche Sondertarife nutzt.
- 4.4 Der Kunde kann Anrufe auf der Festnetznummer gemäß Ziffer 4.1, die außerhalb des Festnetzbereichs ankommen, auf sein Handy kosten-pflichtig weiterleiten.
- 5 Telefondienst/ SMS**
- 5.1 Dem Kunden stehen folgende Services zur Verfügung:
- Mailbox:** Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Die Mailbox speichert abgehörte Sprachnachrichten für fünf Tage, nicht abgehörte Nachrichten für 17 Tage. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt drei Minuten. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden.
- Rufumleitung auf Mailbox:** Der Kunde kann auf seinem Anschluss eingehende Anrufe zu seiner Mailbox umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich: Umleitung aller eingehenden Anrufe; Umleitung eingehender Anrufe, wenn diese nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen werden, Umleitung eingehender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im O₂ Netz eingebucht ist, Umleitung eingehender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert (bei „besetzt“). Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.
- Rufnummernanzeige:** Der Kunde kann wählen, ob seine Rufnummer beim Angerufenen angezeigt werden soll. Nähere Informationen hierzu sind dem Datenschutzmerkblatt unter [o2.de/recht/datenschutz](https://www.o2.de/recht/datenschutz) zu entnehmen.
- Anruf-Info per SMS:** Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war (ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.) bekommt er vom Anbieter kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald die SIM-Karte wieder im O₂ Netz eingebucht ist. Wird ein Anruf unmittelbar auf die Mailbox weitergeleitet, dort aber keine Nachricht hinterlassen, erhält der Kunde eine Anruf-Info SMS, sofern nicht der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.
- Konferenz (sofern freigeschaltet):** Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammenschalten. Jeder

Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

Halten/Anklopfen: Geht, während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden. Wenn der Kunde „Anklopfen“ eingeschaltet hat, werden eingehende Anrufe während einer schon bestehenden Sprachverbindung mit einem Tonsignal angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich, beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.

Rufnummernkreis: Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobilfunkendgeräts die Nutzbarkeit des Mobilfunkendgeräts für abgehende Gespräche auf von ihm bestimmte (bis zu 10) Rufnummern beschränken.

SMS: SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Das SMS-Service Center des Anbieters versucht 2 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center des Anbieters gelöscht. Der Anbieter kann SMS, die vom Endgerät eines Kunden abgehen ohne Zustellversuch löschen, soweit der begründete Verdacht besteht, dass die Zustellung der SMS zu einer Gefahr für die Integrität der Netze oder Telekommunikationsanlagen des Anbieters oder für Rechtsgüter des betroffenen Kunden oder anderer Endnutzer führt. Dies ist z.B. der Fall bei einer durch Malware gesteuerten Versendung von SMS, die ihrerseits Links auf Schadsoftware enthält.

MMS: MMS („Multimedia Messaging Service“) ermöglicht dem Kunden mit seinem mit MMS-fähigen Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten oder zu normalen E-Mail-Adressen zu versenden.

- 5.2 Die Verbindungsaufbauzeit (Verzögerung bei der Rufsignalisierung) innerhalb des Netzabdeckungsbereichs beträgt bis zu 5 Sekunden im bundesweiten Durchschnitt. Abhängig vom Endgerät der Kunden kann dieser Wert in Einzelfällen auch überschritten werden. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 1% der Verbindungen von technisch bedingten Gesprächsabbrüchen betroffen. Gesprächsabbrüche aufgrund Verlassens des Netzabdeckungsbereichs eines Gesprächspartners während der Verbindung, sowie die unter 5.1 „Anruf-Info per SMS“ beschriebenen Fälle sind von diesem Wert nicht umfasst. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 2% der Verbindungsversuche erfolglos.

Dieser Wert variiert je nach verfügbarer Netztechnologie und Endgerät des Kunden.

- 5.3 Zur besseren Netzabdeckung insbesondere innerhalb von Gebäuden ermöglicht der Anbieter Neu- und Bestandskunden mit bestimmten Tarifen den Aufbau sowie die Entgegennahme von Mobilfunk-gesprächen über WLAN ohne eine gesonderte Registrierung („WLAN-Telefonie“). Diese Verbindungen werden entsprechend dem Mobilfunktarif des Kunden berechnet, Verbindungen im Ausland werden dabei wie Gespräche von Deutschland in das jeweilige Zielland berechnet. Die Nutzung setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden in ein WLAN-Netz eingebucht ist, WLAN-Telefonie unterstützt und diese Funktion im Endgerät aktiviert wird. Standortbasierte Dienste stehen über WLAN-Telefonie nicht zur Verfügung. Eine Übergabe von Gesprächen bei Verlassen/Erreichen des WLAN-Netzes ist nur ins/vom LTE-Netz des Anbieters möglich.

6 Teilnehmerverzeichnis

Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift des Geschäftssitzes unentgeltlich in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen zu werden, seinen Eintrag wieder löschen zu lassen oder einen unrichtigen Eintrag zu berichtigen. Soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen, kann der Kunde auch jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen eingetragen werden; hierfür kann der Anbieter ein Entgelt erheben. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend für die Aufnahme in Verzeichnisse für Auskunftsdienste. Vorgenannte Einträge kann der Kunde bei der Kundenbetreuung nach Erhalt seiner SIM-Karte veranlassen.

7 Notrufdienste

Die Notruffunktion steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des O₂-Netzes zur Verfügung. Den Notrufabfragestellen nach § 108 TKG sowie der Abfragestelle für die Rufnummer 124 124 wird als Standortangabe die Bezeichnung der den Notruf übermittelnden Funkzelle übermittelt, mittels derer kartografische Angaben über deren planmäßige Lage und Ausdehnung abgerufen werden können. Des Weiteren können die vorgenannten Stellen im Bedarfsfall Kundendaten (z.B. Anschrift des Geschäftssitzes) im automatisierten Auskunftsverfahren abrufen. Im Falle von Notrufen außerhalb des Abdeckungsbereiches des O₂-Netzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze

erfolgen. Notrufe zur 110 oder 112 über WLAN-Telefonie (Ziffer 5.3) sind derzeit nicht möglich.

8 Mobiler Internetzugang

- 8.1 Mobile Datenverbindungen werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen Download- und Upload Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internet-zugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen.
- 8.2 Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel und hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhalte-Anbieters, dem Endgerät des Kunden, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers und innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Die vertragliche vereinbarte Leistung ist daher die Nutzung des O₂ Mobilfunknetzes mit der technisch jeweils örtlich verfügbaren Übertragungs-geschwindigkeit, maximal jedoch bis zu der für den jeweiligen Tarif angegebenen maximalen Surfgeschwindigkeit. Die ggf. zum jeweiligen Tarif angegebene durchschnittliche Surfgeschwindigkeit weist aus, welche Übertragungsgeschwindigkeit Kunden im bundesweiten Durchschnitt im jeweiligen Tarif tatsächlich zur Verfügung stehen. Dieser Wert kann an einigen Standorten und zu einigen Zeiten erheblich über-, oder unterschritten werden. Informationen zur geschätzten maximalen und zur durchschnittlichen Bandbreite können der Preislisten entnommen werden. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.
- 8.3 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten Datenvolumens im jeweiligen Abrechnungszeitraum gekappt oder gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Bei Verbrauch von 80% und 100% des ungedrosselten Datenvolumens wird der Kunde per SMS informiert und erhält dabei die Möglichkeit, bedarfsgerechte Datenoptionen nachzubuchen. Volumengrenzen sowie gedrosselte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können der Preisliste entnommen werden. Nach Reduzierung der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang ggf. deutlich verlangsamen und

Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden. Tarifspezifische weitere Informationen sind der Preisliste zu entnehmen.

- 8.4 Weitere Informationen zum Internetzugangsdienst: Latenz: 80ms bei Datennutzung im 4G- und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 1500ms. Verzögerungsschwankung (Jitter): 40ms im 4G und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 1000ms. Die Werte geben die Round-Trip-Time (RTT) wieder, der jeweilige One-Way-Wert entspricht jeweils der Hälfte. Die angegebenen Zeiten setzen voraus, dass der entsprechende Server im O₂-Netz lokalisiert ist. Paketverlust: 1% im 4G- und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 5%.
- 8.5 Der Anbieter setzt derzeit im Mobilfunk standardmäßig Network Address Translation (NAT) in Verbindung mit privaten IPv4-Adressen ein. In bestimmten Fällen können dadurch Dienste oder Anwendungen, die auf einer eingehenden IP-Verbindung beruhen nicht nutzbar sein, z.B. der Betrieb von Servern oder bestimmte Gamingdienste. Andere Dienste wie Webbrowsing, E-Mail- oder Messaging-Dienste sind hierdurch nicht beeinträchtigt. Kunden können sich bei Konnektivitätsproblemen mit der Kundenbetreuung (siehe Ziffer 13) in Verbindung setzen; soweit technisch möglich, wird dem Kunden eine Lösung angeboten. Derzeit kann dem Kunden in diesen Fällen für ein einmaliges Entgelt von EUR 49,99,- (inkl. MwSt.) die Nutzung einer öffentlichen IPv4-Adresse ermöglicht werden.

9 Sicherheit/ Verkehrsmanagement

- 9.1 Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritäts-verletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen dem Anbieter präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet der Anbieter fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für seine Netze und IT-Systeme. Der Anbieter versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z.B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit der Anbieter (z.B. durch seine Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion minimieren. Führt eine unangemessene Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken zu einem Schaden beim Kunden, haftet der Anbieter im vereinbarten Umfang, soweit er den Schaden zu vertreten hat.

9.2 Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt der Anbieter geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netzkomponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Voice-over-LTE-Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren. Produktspezifische weitere Verkehrsmanagementmaßnahmen sind der Preisliste zu entnehmen.

9.3 Die unter 9.2 genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

10 Sperren auf Wunsch des Kunden

10.1 Der Kunde kann Leistungssperren beauftragen, z.B. die Sperre seiner SIM-Karte insgesamt, ein- oder abgehender Sprachverbindungen, Datenverbindungen oder bestimmter Nummerngruppen. Etwaige Kosten hierfür sind online einzusehen. (unter: <https://www.o2business.de/service/hilfe-kontakt/zusaetzliche-servicepreise/>)

10.2 Der Kunde wird weiter auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 50 TKG, soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen.

11 Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte

Informationen zu dem über die Bundesnetzagentur bereitgestellten Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen finde sie auf der Webseite der Bundesnetzagentur unter <https://www.bundesnetzagentur.de>.

12 Besondere Vorteile

Der Anbieter kann Kunden abhängig von deren Umsatz, sowie Dauer, Art und Anzahl der zwischen Anbieter und Kunde bestehenden Verträge besondere Vorteile gewähren, derzeit z.B. einen Expert Service, einen Servicemanager und einen persönlichen Ansprechpartner beim Kundendienst, einen Reparatur- und Austauschservice für Smartphones in Fällen der

Gewährleistung sowie einen SIM-Kartentausch (ggf. kostenpflichtig) und die Möglichkeit zum Abschluss einer Handyversicherung. Vorbehaltlich einer Verlängerung ist die Gewährung von besonderen Vorteilen befristet bis zum 31.12.2022.

13 Kundenbetreuung/ Service

Dem Kunden steht ein Selfcare-Portal mit umfangreichem Serviceangebot zur Verfügung. Der Kunde kann z.B. seinen Vertrag verwalten, seine Rechnungen einsehen und Einstellungen (z.B. zu Bestandsdaten oder Einzelverbindungen) ändern. Dem Kunden steht daneben eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde telefonisch (derzeit unter 08002211122) z.B. Störungsmeldungen adressieren kann. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter: <https://www.o2business.de/service/hilfe-kontakt/hotlines/>

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG