

Leistungsbeschreibung

sdt.GREENCARD, sdt.mobil

Geltungsbereich

Die sdt.net AG [nachfolgend „sdt“ genannt] erbringt Mobilfunkdienstleistungen auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telefon- und Internetdienstleistungen, dieser Leistungsbeschreibung sowie den jeweils gültigen Preislisten. Diese Dokumente liegen in allen sdt-Standorten zur Einsichtnahme durch den Kunden bereit und sind unter www.sdt.net abrufbar.

1. Allgemeine Leistungsmerkmale

Die sdt stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Telekommunikationsdienstleistungen im Netz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München HRA 70343 [im Folgenden o2 genannt] im nachfolgend beschriebenen Umfang zur Verfügung. Zwischen der Buchung und Aktivierung einer zusätzlichen Leistung/Option können bis zu 24 Stunden liegen. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das o2 Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkendgerät nach dem LTE-Standard bzw. andere Endgeräte und gegebenenfalls auch weiteres Zubehör erforderlich. sdt bzw. o2 als ihr Erfüllungsgehilfe erbringt die Telekommunikationsdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Tarif und/oder gegen ein zusätzliches Entgelt, das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird.

2. Anschluss, Rufnummer, Portierung, SIM-Karte, Teilnehmerverzeichnis

2.1 Anschluss, Rufnummer und Portierung

Der Kunde erhält aus dem Rufnummernkontingent der sdt je SIM-Karte 1 Rufnummer zugewiesen [Beauftragung einer Wunsch-

rufnummer ist nicht möglich]. sdt überlässt dem Kunden damit einen Anschluss im o2 Netz. Abweichend hiervon kann der Kunde seine bisherige Rufnummer auch mitnehmen [portieren], wenn er bei seinem bisherigen Anbieter fristgerecht gekündigt hat. Der Kunde kann die Portierung seiner Rufnummer zur sdt jederzeit vor Ende und spätestens 90 Tage nach Beendigung seines bisherigen Mobilfunkvertrags beauftragen. sdt muss rechtzeitig vor Vertragsende, mindestens einen Monat vorher, schriftlich mit der Portierung beauftragt werden. Der Kunde kann sich bei Bedarf eine vorläufige Rufnummer aus dem Kontingent der sdt zuweisen lassen. Diese Nummer wird nach erfolgreicher Portierung zur sdt gegen die portierte Nummer getauscht und geht wieder in das Kontingent der sdt zurück. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit bei sdt auch den Tausch seiner Rufnummer beauftragen. Eine weitere Verwendung der getauschten [freiwerdenden] Rufnummer durch den Kunden ist nicht möglich.

2.2 SIM-Karte

Die SIM-Karte ist in einem Handy ohne SIM-/Net-Lock nutzbar und ist mit der Identifikationsnummer PIN [„Personal Identification Number“] sowie der Entsperrnummer PUK [„Personal Unblocking Key“] codiert. Die SIM-Karte sperrt sich automatisch, wenn der Kunde die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben hat. Mit der 8-stelligen PUK und anschließender PIN kann die Karte wieder entsperrt werden. Wird die PUK 10 Mal hintereinander falsch eingegeben ist die Karte unbrauchbar.

Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunkdienst und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse [z.B. Rufnummernverzeichnis]. Im Falle des SIM-Kartenverlustes bzw. falls die SIM-Karte mechanisch bzw. elektrisch defekt ist, kann eine neue SIM-Karte beauftragt werden. Im Fall des Verlusts der PUK, kann der Kunde eine PUK-Auskunft beauftragen. Hierfür fallen Kosten entsprechend der aktuell gültigen Preisliste an.

2.3 Teilnehmerverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden trägt die SDT Rufnummer, Name, Anschrift und ggf. Beruf oder Firma des Kunden in das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH ein, von wo die Daten von Herausgebern von Telefonbüchern und Auskunftsdiensten abgerufen werden können. Das Erscheinen der Daten in einer bestimmten Telefonbuch Ausgabe oder in einer bestimmten Form kann von SDT nicht zugesichert werden.

3. Netzleistungen

3.1 Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mithilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische GSM- Mobilfunknetze [International Roaming] werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und vereinbart ist. [vgl. hierzu Abschnitt 4.6]

sdt gewährt dem Kunden den Zugang zu sogenannten Premium-Diensten, insbesondere zu solchen Diensten, die über den Rufnummernbereich 0900 erbracht werden, sofern sdt bzw. o2 über Verträge mit den jeweiligen Anbietern verfügt. Soweit für die weitere Dienstleistung ein über das Verbindungsentgelt hinausgehendes separates Entgelt anfällt und dafür keine separate Rechnung erstellt wird, wird sie gegenüber dem Kunden gemeinsam mit der Telekommunikationsdienstleistung abgerechnet.

3.2 SMS

Short Message Service [SMS] ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service

Center von o2 versucht 2 Tage lang die SMS dem Empfänger zuzustellen; danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center von o2 gelöscht.

Es können SMS an eine deutsche Festnetznummer versandt werden. Eine Computerstimme liest dem Empfänger den Inhalt der SMS vor und nennt die Mobilfunknummer des Versenders als Absender. Der Service funktioniert mit deutschen, englischen und französischen Texten und ruht zwischen 23.00 Uhr und 07.30 Uhr. Es können SMS an eine nationale Faxnummer versandt werden. Hierfür entstehen zusätzliche Kosten. Die Preise entnehmen Sie der jeweils gültigen Preisliste.

3.3 MMS

Multimedia Messaging Service [MMS] ermöglicht dem Kunden mit seinem Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie beispielsweise animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten zu versenden. Für den MMS-Service benötigt der Kunde ein für MMS konfiguriertes und freigeschaltetes Handy [die Freischaltung für MMS erfolgt automatisch bei Versand der ersten MMS durch den Endkunden]. Die Darstellung bzw. Darstellbarkeit der in der MMS enthaltenen Elemente unterscheidet sich je nach Endgerät.

Falls der Empfänger einer MMS kein MMS fähiges Mobiltelefon besitzt, kann die MMS nicht zugestellt werden. Der Sender wird darüber informiert.

Der MMS-Service im Ausland, durch den zusätzliche Kosten entstehen, ist nur aus Mobilfunknetzen möglich, mit denen ein GPRS- oder UMTS-Roaming-Abkommen besteht. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung im Ausland standardmäßig voreingestellt. Eine Nutzung des MMS-Dienstes im Ausland ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird. MMS können nicht nur an andere Mobilfunktelefone, sondern auch an E-Mail-Adressen geschickt werden. Die Darstellung von MMS in einer E-Mail unterscheidet sich von der Darstellung einer MMS auf einem Mobilfunktelefon.

3.4 Mobiles Internet

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

Die zur Verfügung gestellte Bandbreite kann z.B. bei Erreichen eines monatlichen Surfolumens gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie gedrosselte Bandbreite können der Preisliste entnommen werden. Je nach gewähltem Tarif können bestimmte Datenverbindungen, insbesondere Sprachtelefonieverbindungen [Voice over IP], Videotelefonieverbindungen [Video over IP], Peer-to-Peer-Verbindungen und/oder Tethering [Nutzung des Smartphones als Modem für PC, Tablet o.ä.] ausgeschlossen sein. Informationen hierzu sind ebenfalls der Preisliste zu entnehmen. Volumenabhängige mobile Internetnutzung [keine Buchung von Datenpaketen] kann zu erheblichen Kosten führen. Für mobile Datenverbindungen im

Ausland gelten gesonderte Konditionen, die der Preisliste zu entnehmen sind.

4. Netz-Serviceleistungen

4.1 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu seiner Mailbox [vgl. Abschnitt 4.2] umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche.
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird.
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im o2 Netz eingebucht ist.
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert [„besetzt“ ist]; Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

Hinweis: Für Rufumleitungen fallen zusätzliche Kosten an. Diese Kosten entnehmen Sie der jeweils gültigen Preisliste.

4.2 Mailbox

Dem Kunden wird eine Mailbox [netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter] bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mailbox per SMS informiert. Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für längstens 17 Tage [abgehörte Nachrichten 5 Tage, abgehörte und gespeicherte Nachrichten 17 Tage], wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf 3 Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mailbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl [Mailbox PIN] über das Mehrfrequenzverfahren [MFV] auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Im Ausland wird zur Mailboxabfrage ebenfalls eine PIN benötigt. Dafür ist nach entsprechender Aufforderung die »*« Taste zu wählen, anschließend wird die PIN per SMS kostenlos auf das Handy gesendet. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz

freigeben. Über Anrufe auf der Mailbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen [z. B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes [max. 2 Minuten]] deaktivieren oder reaktivieren. Die dem Kunden bereitgestellte Mailbox kann auch Faxe empfangen. Die Anzahl empfangbarer Fax-Nachrichten ist auf 25 begrenzt. Der Umfang pro Faxnachricht beträgt maximal 30 Seiten. Die Speicherzeit von nicht abgefragten Fax-Nachrichten liegt bei 17 Tagen. Die Speicherzeit von abgefragten Fax-Nachrichten beträgt 5 Tage.

4.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Zusätzlich kann pro Anruf über das Mobilfunkgerät die Anzeige der eigenen Rufnummer durch vorherige Eingabe von #31# unterdrückt werden. Auf Wunsch kann die Rufnummer auch standardmäßig unterdrückt werden und fallweise über das Mobilfunkgerät wieder freigegeben werden [vorherige Eingabe von *31#].

4.4 Anruf-Info per SMS

Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war [ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.] bekommt er von o2 kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald das Telefon wieder im o2 Netz erreichbar ist. Hat der Kunde eine Mailbox und der Anruf wurde weitergeleitet, ohne dass er zuvor für den Angerufenen auf dem Display sichtbar war und der Anrufer aber keine Nachricht hinterlässt, so wird auch in diesem Fall von der Mailbox eine Anruf-Info SMS verschickt. Diese SMS wird nicht verschickt, wenn der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.

4.5 Gesprächsmanagement

4.5.1 Halten / Anklopfen

Geht während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen. Wenn

der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal [abhängig vom Mobilfunkgerät] angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.

4.5.2 Rufsperrungen

Auf Wunsch des Kunden sperrt o2 die Nutzung des Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann bei Bedarf aus einer Vielzahl von Sperrgruppen auswählen und diese beauftragen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperren können bis zu 3 Werkstage liegen. Sobald o2 die Anrufsperrung aktiviert hat, betrifft dies neben Gesprächen auch Kurznachrichten und Faxe. Zudem haben Anrufsperrungen immer Vorrang vor Rufumleitungen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Anrufsperrungen, wie z.B. von 0900er-Nummern, können kostenpflichtig sein. Etwaige Kosten für das Setzen/Aufheben von Sperren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

4.5.3 Multicard

Der Kunde hat die Möglichkeit, unter einer Mobilfunknummer mehrere Endgeräte zu betreiben. Gleichzeitiges Surfen auf mehreren Endgeräten ist möglich. Gleichzeitiges Telefonieren ist nicht möglich. Der Kunde kann mindestens 2 und maximal 3 SIM-Karten nutzen. Trotz mehrerer SIM-Karten erhält der Kunde eine zentrale Mailbox, auf die er von allen Endgeräten zugreifen kann. Die Verkehrsdaten für alle Endgeräte werden in einer einzigen Rechnung ausgewiesen.

4.6 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber

Der Kunde kann im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber nutzen, wenn und solange o2 mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat. Der Umfang der Roaming-Leistungen

bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von sdt. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise kann der Kunde der jeweils gültigen Preisliste entnehmen.

5. Mobilfunkprodukte

Das Mobilfunkprodukt sdt.mobil [XS, S, M, L, XL, XXL] ermöglicht dem Kunden ganztags in alle deutschen Fest- und Mobilfunknetze zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger sdt.mobil-Gesamtpreisliste zu telefonieren. Die Option sdt-Festnetz zu sdt-Mobilfunk ist nur wirksam bei gleichzeitigem Vorliegen eines sdt-DSL- oder sdt-Festnetzanschlusses. Rufumleitungen, Roamingentgelte, Konferenzverbindungen, Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sowie Internet- oder Dateneinwahlen sind jeweils nicht mit eingeschlossen. Zusätzlich beinhaltet das Mobilfunkprodukt sdt.mobil [XS, S, M, L, XL, XXL] eine SMS-Flat für nationale Standard-SMS [Nutzung nur für manuell über das Endgerät erstellte SMS zulässig, SMS-Mehrwertdienste sind ausgeschlossen,] und jeweils ein Datenpaket zum mobilen Surfen im Internet [gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen [Voice over IP], Videotelefonieverbindungen [Video over IP] oder Peer-to-Peer-Verkehre, eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig]. Bis zu einer Datennutzung von 4 GB [sdt.mobil XS] / 6 GB [sdt.mobil S] pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 25 Mbit/s [Download] und 11,2 Mbit/s [Upload] zur Verfügung, bis zu einer Datennutzung von 10 GB [sdt.mobil M] / 15 GB [sdt.mobil L] / 20 GB [sdt.mobil XL] / 25 GB [sdt.mobil XXL] pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 50,0 Mbit/s [Download] und 32,0 Mbit/s [Upload] zur Verfügung, danach jeweils bis zu 32 kBit/s. sdt behält sich

vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen]. Der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM Karte buchen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts.

6. Kundenbetreuung, Online-Portal, Selfcare

6.1 Kundenbetreuung

Den Kunden von sdt steht werktags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die weltweit unter der Rufnummer [+49] 7361/9381-0 erreichbar ist. Die Preise für den Anruf der Kundenbetreuung entsprechen den Preisen für Anrufe in das deutsche Festnetz und sind vom jeweiligen Netzbetreiber abhängig. Die Kundenbetreuung ist zudem kostenfrei per E-Mail unter support@sdt.net.de erreichbar.

6.2 Online-Service-Portal

Unter www.sdt.net findet der Kunde Produkte und Services, wie zum Beispiel Informationen zu den verschiedenen Tarifen. Unter der Rubrik „Kundencenter“ kann der Kunde unter anderem seine Online-Rechnung oder seinen Einzelverbindungs nachweis einsehen. Für den Zugang zum Kundencenter ist die Eingabe der Kundennummer und des persönlichen Kennworts erforderlich. Das persönliche Kennwort wird dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Es ist vom Kunden vertraulich zu behandeln, nur er selbst sollte Zugriff auf sein Kennwort haben. Bei Bedarf kann das Kennwort über die Kundenbetreuung neu vergeben werden.

6.3 Rechnung

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

6.4 Entstörung/Service

sdt beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen

Möglichkeiten. Hierbei erbringt sdt als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:

- Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: werktags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.
- Entstörfrist: Die Störungsbearbeitung wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung.

Störungen sind ausschließlich Ursachen, die auf Systeme und Einrichtungen der sdt zurückzuführen sind. Fehlerursachen, die durch Fehlbedienung oder kundeneigene Endgeräte bedingt sind, fallen nicht in die Entstörfrist.

[Stand: 29.04.2022]