

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für Prepaid-Mobilfunkdienstleistungen



eine freenet Marke

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

1. Allgemeines

klarmobil stellt ihren Kunden Mobilfunkleistungen aufgrund der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den jeweils bei Vertragsschluss oder nach wirksamer nachträglicher Änderung gültigen Leistungsbeschreibungen und Preislisten unter Verwendung von Guthabenkarten (sog. Prepaid). Nähere Informationen: www.klarmobil.de.

2. Vertragsschluss

2.1 Das Vertragsverhältnis beginnt, wenn das Angebot des Kunden der klarmobil zugeht und dieses von klarmobil angenommen wird.

2.2 Der Kunde kann sein Angebot entweder über die dafür vorgesehene Eingabemaske unter www.klarmobil.de/prepaid, telefonisch oder per Email abgeben. 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 Leistungsbereitstellung.

2.3 klarmobil behält sich vor, die Annahme des Antrages abzulehnen, wenn der Antragsteller

2.3.1 mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen oder aus einem Kundenverhältnis mit einem mit klarmobil i.S.v. §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen im Rückstand ist oder

2.3.2 unrichtige Angaben macht, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind.

2.4 Die Annahme des Angebots durch klarmobil erfolgt spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch klarmobil.

3. Vertragsdauer

3.1 Der Vertrag wird grundsätzlich auf unbestimmte Dauer geschlossen. Er kann jederzeit in Textform (SMS, Whatsapp und andere Messenger-Dienste sind hiervon ausgeschlossen) mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

3.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für klarmobil insbesondere dann vor, wenn der Kunde

3.2.1 die Dienstleistungen missbräuchlich gemäß Ziffer 6.1 in Anspruch nimmt oder wenn ein dahingehender Tatverdacht besteht;

3.2.2 bei der Registrierung wider besseres Wissen falsche Angaben macht.

3.3 Mit der Kündigung wird die Prepaidkarte dauerhaft deaktiviert.

4. Leistungsumfang

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

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

4.3 Für die Überlassung eines Mobiltelefons gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen (Mobilfunkgeräte) der klarmobil.

4.4 Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden die Netzbetreiber allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vornehmen.

4.5 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 der in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt gemäß der aktuellen Roaming-Preisliste.

4.6 Werden Zusatzleistungen durch andere Anbieter erbracht, entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem anderen Anbieter. Die Leistung von klarmobil beschränkt sich hierbei auf die Bereitstellung des technischen Zugangs zu dem anderen Anbieter. Für Fehlleistungen der von dem anderen Anbieter eingesetzten Endgeräte sowie für die Erfüllung von dessen Pflichten haftet klarmobil nicht.

4.7 Nutzt der Kunde die Mailbox nicht, d.h. fragt er Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich klarmobil vor, diese abzustellen. Auf Wunsch des Kunden kann sie wieder aktiviert werden.

5. Guthabenkonto

5.1 klarmobil ermöglicht die Herstellung von Mobilfunkverbindungen, wenn auf dem Prepaid-Konto ein positives Guthaben besteht (Vorleistungspflicht).

5.2 Der Kunde kann das Prepaid-Konto durch Vorauszahlung bestimmter Beträge über die von klarmobil zur Verfügung gestellten Verfahren aufladen. Wenn der Kunde für die Aufladung die Variante SEPA-Mandat wählt, räumt er Klarmobil eine auf die angegebene Kontoverbindung

laufende Einzugsermächtigung ein und beauftragt sein Kreditinstitut diese Lastschrift einzulösen. Der Kunde kann eine solche Lastschrift bis acht Wochen nach dem Belastungsdatum widerrufen. Betrag und Belastungstermin werden dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens 2 Werktagen vor Abbuchung mitgeteilt. Sollten Kunde und Kontoinhaber nicht identisch sein, ist der Kunde verpflichtet, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

5.3 klarmobil wird für erbrachte Mobilfunkleistungen das hierfür in der jeweils gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt vom Prepaid-Konto abbuchen.

5.4 Soweit der Kunde Leistungen anderer Anbieter in Anspruch nimmt, kann diesbezügliche Abrechnung getrennt erfolgen.

5.5 Befindet sich nach Beendigung des Prepaid-Vertrages noch Guthaben auf dem Prepaid-Konto, kann der Kunde sich dieses auszahlen lassen.

5.6 klarmobil stellt klar, dass der Kunde ein ihm von klarmobil ohne Gegenleistung eingeräumtes Guthaben (insbesondere ein Startguthaben) nur für die Inanspruchnahme von Prepaid-Mobilfunkdienstleistungen verbrauchen kann. Ein so gewährtes Guthaben wird nicht ausgezahlt.

6. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das für die Inanspruchnahme der Leistungen verwendete Endgerät und die SIM-Karte ordnungsgemäß und nicht missbräuchlich benutzt werden. Insbesondere

6.1.1 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,

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

6.1.3 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 verharmlosen, 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,

6.1.4 ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funkfunktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für die klarmobil, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,

6.1.5 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,

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

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

6.2 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.

6.3 Die PIN-Nummer darf nicht zusammen mit der SIM-Karte aufbewahrt oder an Dritte weitergegeben werden.

6.4 Eine Weitergabe der SIM-Karte darf nicht gewerblich erfolgen.

6.5 Änderungen der notwendigen persönlichen Daten sowie bei Firmenänderungen der Firmenrechtsform und des Geschäftssitzes sind unverzüglich anzuzeigen.

7. SIM-Karte (Verlust und Sperre)

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, klarmobil den Verlust oder ein Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich anzuzeigen. klarmobil wird dem vom Kunden benannten Anschluss sperren. Für die Verlust-Meldung kann der Kunde die Sperr-Hotline 040/34858505 jederzeit erreichen oder die Sperre selbst in seinem Online-Konto vornehmen.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 Die Geltung des Vertrages bleibt durch eine solche Sperrung unberührt.

8. Rufnummernmitnahme

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

8.2 Wir weisen darauf hin, dass ein bestehender Vertrag des Kunden mit dem anderen Anbieter von der Übertragung dieser 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.

8.3 Die Übertragung einer Mobilfunkrufnummer auf Antrag des Kunden von einem anderen Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten oder zu einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes (im Folgenden: anderer Anbieter) zur klarmobil ist möglich, wenn die Voraussetzungen vorliegen, insbesondere nachdem der andere Anbieter diese Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat.

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

8.5 Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Andernfalls 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 Verbrauchers, einen über diese Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

9. Anbieterwechsel

9.1 Bei einem Anbieterwechsel darf die Leistung des abgebenden Anbieters nicht unterbrochen werden, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel 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 vereinbarten 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 taggenaue Abrechnung vorzunehmen.

9.2 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels. Die Aktivierung des Dienstes beim aufnehmenden Anbieter erfolgt am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich. Der Dienst des Kunden darf dabei nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen sein.

9.3 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 verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

9.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelten bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

9.5 Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach den Ziffern 9.3 und 9.4 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

10. Störungen/ Störungsmeldung

10.1 Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden die Netzbetreiber allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vornehmen. Klarmobil behält sich das Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommunikationsdienste bei Kapazitätsengpässen in den Betriebsnetzen vor, insbesondere bei Störungen wegen technischer Änderungen an den betriebsnotwendigen Anlagen und Anlagen der Betreiber, z.B. zur Verbesserung des Netzes oder Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz, bei Betriebsstörungen, Energieversorgungsschwierigkeiten oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des

Telekommunikationsdienstes erforderlich sind. Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechungen und Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

10.2 Bei Störungen kann der Kunde der klarmobil die jeweilige Störung melden. Die klarmobil wird den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Tages darüber informieren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

10.3 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 Fortdauern 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 beträgt am dem dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist.

10.4 Soweit der Kunde eine Minderung nach Ziffer 11 geltend macht, ist diese Minderung auf die Entschädigung nach dieser Ziffer anzurechnen.

11. Abweichungen/Minderung

11.1 Bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungsqualität bei Internetzugangsdiensten, die gemäß den Festlegungen der Bundesnetzagentur eine erhebliche, kontinuierliche und regelmäßige Abweichung darstellt und von einem von der Bundesnetzagentur noch bereitzustellendem oder noch zu zertifizierendem Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, ist der Kunde, der Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder dem Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

11.2 Mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes steht dieses Recht dem Kunden, der Verbraucher ist, auch bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebene Leistung zu.

11.3 Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herab zu setzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Dem Kunden steht zudem der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Kunden, sich vorab bei der klarmobil zu beschweren, bleibt davon unberührt.

12. Haftung

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

12.2 Im Übrigen haftet klarmobil bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der klarmobil oder etwaige Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet klarmobil nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet klarmobil jedoch nicht für den nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit haftet klarmobil dem Kunden gegenüber unbegrenzt. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

13. Preis Anpassungen und Vertragsanpassungen

13.1 klarmobil ist berechtigt, die zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen (§315 BGB) der Entwicklung der Gesamtkosten, die für die Preisbildung maßgeblich waren, anzupassen.

13.2 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn die die Gesamtkosten bildenden Kostenelemente sich erhöhen oder reduzieren. Die die Gesamtkosten bildenden Elemente sind insbesondere Kosten für a) Netz-nutzung und Zusammenschaltungen (Netzbetreiber-kosten), b) Bereitstellung (z.B. SIM-Karten), c) Personal- und IT- Kosten, d) Kundenbetreuung und Forderungs-management (z.B. Service Hotline, Abrechnungssysteme), e) Gemeinkosten (Energiekosten, Miete, Verwaltung, Marketing). Die Kostenelemente sind in der Reihenfolge ihrer Gewichtung aufgeführt

13.3 Eine Preisänderung kommt nur in Betracht, sofern diese aufgrund unvorhersehbarer, insbesondere technischer, rechtlicher oder regulatorischer Veränderungen nach Vertragsschluss 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 begrenzt und erfolgt nur dann, wenn die betreffende Kostenänderung 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 Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. § 315 BGB bleibt unberührt.

13.4 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, rechtlichen oder regulatorischen Veränderungen nach Vertragsschluss, welche die klarmobil nicht veranlasst oder beeinflussen kann, erforderlich ist oder dadurch erforderlich geworden ist, dass Dritte, von denen klarmobil notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

13.5 Eine Änderung gemäß Ziffer 13.4 ist nur dann zulässig, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (also insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelung zur Kündigung) nicht berührt werden und die Änderung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der Parteien für den Kunden zumutbar ist.

13.6 Über einseitige Änderungen nach den oben aufgeführten Bedingungen wird der Kunde mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Vertragsänderung wirksam sein soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger unterrichtet.

Im Falle einer Änderung hat der Kunde das Recht ohne Kündigungsfrist und ohne Kosten zu kündigen. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung erklärt werden.

Dies gilt nicht bei Änderungen, die

1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers sind.
2. rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer haben.
3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben werden.

13.7 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 verpflichtet sich, den Kunden in der Mitteilung über die Vertragsänderung auf die Folgen einer unterlassenen Kündigung hinzuweisen. Kündigt der Kunde fristgerecht, endet der Vertrag mit Eintritt des in der Mitteilung genannten Zeitpunkts der Vertragsänderung.

13.8 Im Fall der Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ist klarmobil unabhängig von den oben genannten Einschränkungen für den Fall der Erhöhung berechtigt und für den Fall der Senkung verpflichtet, den Preis entsprechend anzupassen.

14. Widerrufsrecht

14.1 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 zugeordnet werden kann, steht dem Kunden bei Fernabsatzverträgen (hierzu zählen insbesondere die online oder telefonisch abgeschlossenen Verträge) und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 312g i. V. m. § 355 BGB zu. Der Kunde wird dazu eine Widerrufsbelehrung inklusive Muster-Widerrufsformular auf einem dauerhaften Datenträger zugesandt bekommen.

14.2 Hat der Kunde ein Mobilfunkgerät in Verbindung mit dem Abschluss eines neuen Mobilfunkvertrages, einer Vertragsverlängerung oder sonstigen Mobilfunkleistung erworben, 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 Mobilfunkgerät und umgekehrt.

14.3 Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung 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 Zustimmung des Verbrauchers auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

14.4 Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrages begonnen hat, nachdem der Verbraucher „ausdrücklich“ zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

14.5 Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher von dem Unternehmer ausdrücklich 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 Gesetzbuch 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 übermittelt 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.

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

15. Was sonst noch gilt:

15.1 Die klarmobil ist berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne die Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht für den Fall der Übertragung das Recht zu, den Vertrag mit der klarmobil ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

15.2 Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist Rendsburg.

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

16. Darüber wollen wir Sie zudem informieren:

16.1 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.

16.2 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.

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

16.4 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.

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

16.6 Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsberechtigtes Mobilfunkgerät genutzt wird. Notrufträger können dennoch in der Regel die Funkzelle ermitteln, aus der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.

16.7 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.

16.8 Zur außergerichtlichen Streitbeilegung steht Verbrauchern bei Online-Kauf- und Dienstleistungsverträgen 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/>.

16.9 Für sämtliche Rechtsgeschäfte und Rechtsverhältnisse 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.

16.10 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.

17. Service und Kundendienst

Sie haben verschiedene Möglichkeiten mit uns in Kontakt zu treten.

Unsere Servicezeiten sind montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 17.30 Uhr. Sie erreichen uns in dieser Zeit telefonisch unter folgender Telefonnummer:

Kundenhotline: 040/34 8585 305

Sperr-Hotline (jederzeit erreichbar): 040/348585505

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

Stand: Mai 2022