

Leistungsbeschreibung Mobilfunk



Stand: 01.04.2025

1 Mobilfunk-Anschluss

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt; www.telekom.de) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss für Internet-, Telefonie- und Entertainmentleistungen soweit diese im jeweiligen Vertrag enthalten sind.

Für die Nutzung des Mobilfunk-Anschlusses sind geeignete Endgeräte erforderlich. Die Überlassung dieser Endgeräte ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes der Telekom. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z. B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer durch die Telekom speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

2 SIM-Karte / eSIM

Die Telekom überlässt dem Kunden je nach Vereinbarung eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil. Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte oder des eSIM-Profiles (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von der Telekom angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen.

Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch die Telekom auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei der Telekom. Die Telekom ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

3 Internet-Zugang

Sofern im jeweiligen Tarif ein Internet-Zugang enthalten ist, wird dieser mit den Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload überlassen, die in der Preisliste für diesen Tarif oder der Zubuchoption aufgeführt ist. Die Angaben gelten für die Nutzung außerhalb von Gebäuden.

4 Telefonieleistungen

Sofern im jeweiligen Tarif Telefonieleistungen enthalten sind, bietet die Telekom folgende Leistungen an:

4.1 Telefonverbindungen

Der Kunde kann im Inland Mobilfunk-Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz der Telekom eingebucht ist; Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist.

4.2 Text in Echtzeit (Real-Time Text (RTT))

Text in Echtzeit (Real-Time Text) wird zusätzlich zur Sprachkommunikation im Rahmen einer Sprachverbindung ab dem 28.06.2025 bereitgestellt. Bei dieser Funktion wird der Text unmittelbar in Echtzeit übertragen. Text in Echtzeit (Real-

Leistungsbeschreibung

Mobilfunk



Time Text) ist nicht möglich bei Verbindungen zur Zubuchoption Mobilbox und Konferenzen. Voraussetzung zur Nutzung ist die Verfügbarkeit der Netztechnologie 4G (LTE) oder 5G. Weitere Voraussetzung sind ein geeignetes Mobilfunkendgerät und das Text in Echtzeit (Real-Time Text) von den genutzten Endgeräten/Apps und anderen Telekommunikationsnetzen unterstützt wird.

4.3 Notruf

Mit betriebsbereiter SIM-Karte bzw. betriebsbareitem eSIM-Profil und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind – mit Ausnahme der in Satz 3 genannten Fälle - die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit über die Funktion Text in Echtzeit (Real-Time Text) nicht möglich, und nicht, wenn für die Sprachtelefonie im Mobilfunknetz ausschließlich LTE-M verfügbar ist oder wenn für die Sprachverbindung die Microsoft Teams App genutzt wird.

4.4 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden für den Mobilfunk-Anschluss eine Rufnummer im Mobilfunknetz der Telekom zu. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Netz der Telekom übertragbar ist (Rufnummernimport).

4.5 Rufumleitung

Das Mobilfunknetz der Telekom leitet die für den Telekom Mobilfunk-Anschluss bestimmten ankommenden Anrufe bei aktivierter Rufumleitung in die Zubuchoption Mobilbox (sofern eingerichtet) oder zu einem vom Kunden gewünschten Mobilfunk- oder Festnetz-Anschluss im Inland weiter.

4.6 Rufnummernsperre

Der Kunde kann Verbindungen zu den Rufnummernbereichen mit der Zugangskennzahl 0900, 0180, 118 und 0137 kostenlos durch die Telekom sperren lassen.

4.7 SMS

4.7.1 ShortMessageService

SMS (ShortMessageService) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunk-Endgeräten Kurznachrichten von bis zu 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunk-Endgerät ist freier Speicherplatz. Das SMS ServiceCenter der Telekom versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS ServiceCenter der Telekom gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

4.7.2 Schutz des Kunden

Die Telekom kann zum Schutz der Kunden SMS (Short Message Service) mit missbräuchlichen Inhalten (z.B. SPAM-SMS, SCAM(Betrugs)-SMS) mit einem Warnhinweis versehen und SMS ohne Zustellversuch an die Kunden löschen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Zustellung von SMS zu einer Gefahr für die Integrität der Netze oder Telekommunikationsanlagen oder für Rechtsgüter der Telekom oder der betroffenen Kunden oder anderer Endnutzer führt. Eine Gefahr liegt z.B. bei SMS vor, in denen Links auf Schadsoftware oder manipulierte Webseiten enthalten sind. Die Schutzmaßnahmen der Telekom können nicht gewährleisten, dass die Kunden keine derartigen SMS erhalten, sondern nur das Risiko verringern.

5 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

5.1 Verfügbarkeit

Den Mobilfunkleistungen der Telekom liegt eine Dienstverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.

5.2 Mindestniveau der Dienstqualität

Die Telekom bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstqualität an

5.3 Einschränkung der Mobilfunkleistungen

Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunk-Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden von der Telekom allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.). Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

5.4 Übertragungsgeschwindigkeiten und Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist unter www.telekom.de/netzausbau einsehbar. Die dort aufgeführte Netztechnologie 2G (GSM/GPRS/EDGE) im Mobilfunknetz der Telekom ist nur bis zum 30.06.2028 verfügbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von

- der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie,
- der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie,
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
- der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
- dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhaltenanbieters,
- der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

5.5 Auswirkungen einer Bandbreitenbeschränkung auf Anwendungen und Dienste

Wenn nach Verbrauch des im jeweiligen Vertrag vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit auf 64 KBit/s oder 32 Kbit/s im Download und 16 KBit/s im Upload reduziert wird, ist der Internet-Zugang nur noch eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall nicht mehr nutzbar.

5.6 Gegenseitige Beeinflussung von Diensten am Anschluss des Kunden

Grundsätzlich wird jede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei Auftreten von Verkehrsspitzen im Datenverkehr werden Telefonieleistungen, die über Voice over LTE (VoLTE) erbracht werden, über den Anschluss des Kunden bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung zu gewährleisten.

Bei der Nutzung von VoLTE-Telefonieleistungen reduziert sich die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite je Gesprächsverbindung um ca. 100 KBit/s im Down- und Upload.

5.7 Verkehrsmanagementmaßnahmen

Die Telekom nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.telekom.de/verkehrsmanagement.

5.8 Mobilfunknutzung im Ausland

Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland (Telefonie, SMS, MMS, Daten u. a.) ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Mobilfunkleistungen im Ausland sind nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen oder nicht auf allen Schiffen und nicht in allen Flugzeugen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z. B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist.

6 RechnungOnline

Die Telekom übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungsachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Kunde erhält auf Wunsch die Rechnung (ohne EVN) zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist durch den Kunden unverzüglich im Kundencenter vorzunehmen.

Die Rechnungsdaten werden bei RechnungOnline jeweils bis zu 18 Monate in dem Rechnersystem zum Abruf bereitgehalten. Endet das Vertragsverhältnis, werden die Daten zum Ende des Kalenderjahres gelöscht, das auf die Vertragsbeendigung folgt.

7 Service

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sie nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern (www.telekom.de/kontakt) entgegen.

Gesetzliche Pflichtinformation zu öffentlichen Warnungen über das Mobilfunknetz



Auf Ihrem Mobilfunk-Gerät können Sie öffentliche Warnungen über drohende oder sich ausbreitende größere Notfälle und Katastrophen (z. B. Unwetter, Überschwemmungen) erhalten, wenn Sie sich in einem betroffenen Gebiet aufhalten. Die Warnungen werden nicht durch die Telekom, sondern durch die zuständigen Behörden ausgelöst. Möglich ist auch eine Aussendung zu Test- und Übungszwecken. Dies ist entsprechend gekennzeichnet.

Voraussetzung für den Erhalt dieser Benachrichtigungen ist ein empfangsbereites Mobilfunk-Gerät, das öffentliche Warnungen über Cell Broadcast mit folgenden Einstellungen unterstützt:

- Android ab Version 11: Einstellungsmöglichkeiten finden Sie in den erweiterten Einstellungen der Nachrichten/Messaging-App oder auch über die Geräteeinstellungen unter Benachrichtigungen. Dort können Sie festlegen, ob Sie die Warn- und Testmeldungen auf Ihr Gerät erhalten möchten.
- iOS (Apple) ab Version 15.6.1 (außer 16.0.x): Wählen Sie in den Geräteeinstellungen „Mitteilungen“ aus und scrollen Sie zum unteren Ende des Bildschirms. Unter „Cell Broadcast Alerts“ oder „Cell Broadcast Warnungen“ können Sie festlegen, ob Sie die Warn- und Testmeldungen auf Ihr Gerät erhalten möchten.
- Ausnahmen sind Meldungen der höchsten Warnstufe - diese erhalten Sie immer.

Hinweis: Je nach Mobilfunk-Gerät können das Menü und die dortigen Bezeichnungen leicht abweichen. Bei anderen Betriebssystemen und älteren Versionen schauen Sie bitte in die gerätespezifischen Einstellungen oder wenden Sie sich an den Hersteller. Unter Umständen muss der Dienst manuell durch den Nutzer aktiviert werden. Weitere Informationen zum Thema Cell Broadcast und den dafür notwendigen Einstellungen finden Sie unter www.telekom.de/warnsignal

www.telekom.de