

**1. Geltungsbereich**

Diese Leistungsbeschreibung gilt für das Vertragsverhältnis zwischen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (nachfolgend „Anbieter“ oder „Telefónica“ genannt) und dem Kunden über Prepaid-Mobilfunkdienstleistungen der Marke „WhatsApp SIM“ („Leistungen“).

**2. Netzwerkdienstleistungen**

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden einen WhatsApp SIM-Mobilfunkanschluss bereit, über den der Kunde mittels einer Mobilfunkendeinrichtung im Inland Sprach- und Datenverbindungen herstellen und entgegennehmen kann, soweit seine SIM-Karte im Netz eingebucht ist. Informationen zur Netzabdeckung für Sprach- und Datenverbindungen sowie zu jeweils örtlich zur Verfügung stehenden Übertragungstechnologien können Ziffer 9.1 entnommen werden. Der Anbieter behält sich vor, bei Sprachverbindungen nach 2 Stunden und bei Datenverbindungen nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.
- 2.2 Die Verfügbarkeit innerhalb des Netzabdeckungsbereiches beträgt 98% im 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
  - a) aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen;
  - b) aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände;
  - c) aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder
  - d) 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 („Roaming“) nutzen, wenn und soweit der Anbieter mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreibers 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 des Anbieters. Die für diese Dienste anfallenden Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen einsehbar unter [whatsappsim.de](http://whatsappsim.de)

**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 Abschluss der Registrierung und Identifizierung gemäß § 111 TKG .. 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. (entfällt).**

**5. Sprachdienst/ Netz-Serviceleistungen**

Dem Kunden stehen folgende Sprachservices zur Verfügung:

- 5.1 **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 auf drei Minuten. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden.
- 5.2 **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 Netz der Telefónica eingebucht ist, Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert (bei „besetzt“). Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

- 5.3 **Rufnummernanzeige:** Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Dies kann fallweise (pro Anruf) über das Mobilfunkgerät 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#).
- 5.4 **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 vom Anbieter kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald die SIM-Karte wieder im Netz der Telefónica 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.
- 6 SMS/ MMS**
- 6.1 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. Empfangene, vom Kunden noch nicht abgerufene SMS werden nach 4 Tagen automatisch gelöscht.
- 6.2 Multimedia Messaging Service (MMS) 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.

**7 Teilnehmerverzeichnis**

Der Kunde kann jederzeit auf Verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift 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.

**8 Notdienst**

Die Notrufnummer steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des Mobilfunknetzes der Telefónica 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 Anschlussinhabers) im automatisierten Auskunftsverfahren abrufen. Im Falle von Notrufen außerhalb des Abdeckungsbereiches des Mobilfunknetzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen.

**9 Datenverbindungen/ Mobiles Internet/ Einschränkungen**

- 9.1 Der Anbieter bietet auf dem GSM-Standard basierenden Zugangstechnologien, z.B. UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) an. Daneben erhält der Kunde in bestimmten Bereichen Zugang zum vorhandenen LTE-Netz (Long Term Evolution, nachfolgend „4G“). Wo Sprach- und/oder Datenverbindungen mit welcher Übertragungstechnologie für den WhatsApp SIM-Mobilfunkanschluss zur Verfügung stehen, ist für Deutschland unter [www.whatsappsim.de/service/netzabdeckung](http://www.whatsappsim.de/service/netzabdeckung)

einsehbar. Die genannten Übertragungstechnologien ermöglichen die paketvermittelte Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr, soweit das Endgerät des Kunden die jeweilige Übertragungstechnologie unterstützt. Hierüber kann u.a. ein mobiler Zugang zum Internet hergestellt werden.

- 9.2 LTE steht nur im Rahmen von Mobilfunktarifen zur Verfügung, die LTE ausdrücklich beinhalten.
- 9.3 Informationen zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit/ Bandbreite des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen. Die im jeweiligen Tarif maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist der Preisliste zu entnehmen. Die tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhaltenanbieters sowie der Bewegung des Nutzers und der dem Standort innerhalb der Funkzelle. 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.
- 9.4 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten monatlichen Datenvolumens gekappt oder reduziert werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie reduzierte 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 deutlich verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.
- 9.5 Ist der Kunde der Ansicht, dass die tatsächliche Leistung seines Internetzugangs von Dienstqualitätsparametern i.S.d. Artikels 4 Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend abweicht, kann er eine Beschwerde an den Anbieter richten
- 9.6 Das Mindestniveau der Dienstqualität in den 2G, 3G und 4G Netzen des Anbieters innerhalb der Netzabdeckung beträgt 95 % in Bezug auf den erfolgreichen Aufbau von Datenverbindungen und deren Aufrechterhaltung im netzweiten Jahresdurchschnitt. Mobiles Internet des Anbieters bezieht sich auf paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands.

## 10 Sicherheit/ Verkehrsmanagement

- 10.1 Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen 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 ihre 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 ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion minimieren.
- 10.2 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.
- 10.3 Die angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

## 11 Sperren auf Wunsch des Kunden

- 11.1 Der Kunden kann Leistungssperren beauftragen, z.B. die Sperre seiner SIM-Karte insgesamt, an- oder abgehender Sprachverbindungen, Datenverbindungen oder bestimmter Nummerngruppen. Etwaige Kosten hierfür sind der Preisliste zu entnehmen.

- 11.2 Der Kunde wird weiter auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 18a TKG soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen.

## 12 Kundenbetreuung/ Service

Den Kunden des Anbieters steht täglich eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde z.B. Störungsmeldungen adressieren kann. Alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme findet der Kunde unter [whatsappsim.de](https://whatsappsim.de). Daneben steht dem Kunden unter [kundenportal.whatsappsim.de](https://kundenportal.whatsappsim.de) ein Selfcare-Portal zur Verfügung, über das dem Kunden umfangreiche Services zur Verfügung stehen.

**Telefónica Germany GmbH & Co. OHG Georg-Brauchle-Ring 50 80992 München Deutschland**

**UST-IdNr. DE 811 889 638. Amtsgericht München HRA 70343.**

**Gesellschafter: Telefónica Germany Management GmbH, Sitz in München, Amtsgericht München HRB 109061, und Telefónica Deutschland Holding AG, Sitz in München, Amtsgericht München HRB 201055.**

**Geschäftsführung und Vorstand beider Gesellschafter: Markus Haas (Vorsitzender), Cayetano Carbajo Martín, Valentina Daiber, Guido Eidmann, Nicole Gerhardt, Alfons Lösing, Wolfgang Metzke, Markus Rolle.**

**Vorsitzende des Aufsichtsrates der Telefónica Deutschland Holding AG: Laura Abasolo García de Baquedano**