

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Mobilfunkdienstleistung „freenet FLEX“



der klarmobil GmbH (nachfolgend „klarmobil“ genannt), Hollerstraße 126, 24782 Büdelsdorf  
Geschäftsführer: Antonius Fromme, Alexander Borgwardt; Amtsgericht Hamburg, HRB 119203  
UST-ID.: DE 278 584 916

## 1. Allgemeines

Klarmobil stellt ihren Kunden die Mobilfunkdienstleistung „freenet FLEX“ aufgrund der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den jeweils bei Vertragsschluss oder nach wirksamer nachträglicher Änderung gültigen Leistungs-/Produktbeschreibungen, und Vertragszusammenfassung zur Verfügung. Das Angebot „freenet FLEX“ richtet sich ausschließlich an Verbraucher. Die gewerbliche und selbstständig berufliche Nutzung wird ausdrücklich untersagt. Die Vertragssprache ist deutsch.

## 2. Registrierung und Vertragsschluss

**2.1** Die „freenet FLEX“-Tarife sind erst und ausschließlich nach erfolgreichem Download der „freenet FLEX“- App gemäß der für den jeweiligen App-Store gültigen AGB und nach Registrierung des Kunden für die „freenet FLEX“-App buchbar. Nach dem Download der App „freenet FLEX“ wählt der Kunden seinen Tarif und eine mögliche Wunschrufnummer aus. Anschließend registriert er sich unter Angabe seiner E-Mail-Adresse und Angabe eines Passwortes, indem er den Link „Jetzt Konto erstellen“ betätigt. An die angegebene E-Mail-Adresse erhält der Kunde anschließend einen Verifizierungs-Code gesandt.

**2.2** Zur weiteren Registrierung gibt der Kunde nach der Verifizierung seine persönlichen Daten, wie Vor- und Nachnamen, Meldeadresse und Geburtsdatum an. Nach Auswahl der Versandart und Autorisierung seines PayPal-Kontos gelangt der Kunde zur Bestellübersicht. Hier kann der Kunde den zuvor ausgewählten Tarif bestellen oder einen anderen auswählen. Am Ende der Bestellübersicht gibt der Kunde sein verbindliches Angebot mit Betätigen des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ ab (Antrag). Die Annahme der klarmobil erfolgt durch die Zusendung der SIM-Karte oder der Auftragsbestätigung der E-Mail. Entscheidend ist dabei der erste Zugang beim Kunden. Die Vertragsunterlagen erhält der Kunde im Anschluss per E-Mail. Der Vertragstext wird nicht gespeichert.

**2.3** Voraussetzung der Buchung eines „freenet FLEX“- Tarifes ist, dass der Kunde ein PayPal-Konto beim Zahlungsdienstleister PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, E-Mail: impressum@paypal.com (im Folgenden: PayPal) entweder bereits eingerichtet hat oder während der Buchung einrichtet und die Zahlung der „freenet FLEX“-Tarifentgelte über das PayPal-Konto von Seiten des Kunden autorisiert wurde.

**2.4** klarmobil behält sich vor, die Annahme des Antrages insbesondere abzulehnen, wenn  
**2.4.1** wenn der Antragsteller mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen oder aus einem Kundenverhältnis mit einem mit klarmobil i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen im Rückstand ist,  
**2.4.2** die Postanschrift des Antragstellers nicht verifizierbar ist,  
**2.4.3** wenn die Zahlungsmöglichkeit von Seiten des Zahlungsdienstleisters abgelehnt wird.

## 3. Zahlungsbedingungen und Online-Rechnung

**3.1** Die Höhe der Anschlussgebühr und monatlichen Entgelte ergibt sich aus der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisanzeige. Die Preise werden inklusive gesetzlich gültiger Mehrwertsteuer angegeben.

**3.2** Die Zahlung der Anschluss- und Tarifgebühr und ggf. nachträglich hinzugebuchter Datenpässe erfolgt ausschließlich über den Zahlungsdienstleister PayPal.

**3.3** Der Kunde erhält einmal monatlich eine Rechnung über die im Vormonat angefallenen Entgelte und einen Nachweis über das im Vormonat verbrauchte Datenvolumen. Die Rechnung wird dazu im kundenspezifischen, kennwortgeschützten Kundenbereich innerhalb der App zum Abruf bereitgestellt. Über die Bereitstellung der Rechnung in seinem Online-Bereich wird der Kunde über seine angegebene Kontakt-E-Mail-Adresse informiert. Der Kunde ist verpflichtet, sein Kontakt-E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren. klarmobil ist verpflichtet, an den eingestellten Dokumenten nachträglich keine Änderungen mehr vorzunehmen. Der Kunde ist zudem verpflichtet, eine gültige Kontakt-E-Mail-Adresse anzugeben und stets dafür zu sorgen, dass sein Kontakt-E-Mail-Postfach ausreichende Speicherkapazität für den Empfang der Rechnungsbearbeitung aufweist. Sollte sich die angegebene Kontakt-E-Mail-Adresse ändern oder ungültig werden, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich eine aktuelle Kontakt-E-Mail-Adresse anzugeben.

## 4. Vertragsdauer und Kündigung

**4.1** Die „freenet FLEX“- Tarif-Verträge haben eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat, beginnend jeweils am 6. eines Kalendermonats nach wirksamem Vertragsschluss und Aktivierung. klarmobil behält sich vor, die Leistung nach wirksamem Vertragsschluss und Aktivierung auch schon vor Beginn der oben aufgeführten Vertragslaufzeit kostenlos zur Verfügung zu stellen. Sie können mit einem Tag Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit läuft der Vertrag unbefristet weiter und ist jederzeit zum 5. Kalendertag eines Monats kündbar.

**4.2** Die Kündigung kann mittels eines in der App im Self-Care-Bereich integrierten Kündigungsbutton erklärt werden. Alternativ kann die Kündigung in Textform (SMS ausgenommen) erfolgen. Entscheidend für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung bei klarmobil.

**4.3** Mit der Kündigung des Tarifes bleibt der mit der Registrierung eingerichtete „freenet Flex“ App Account bestehen und muss separat gelöscht werden.

## 5. Leistungsumfang

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

**5.2** Zur Nutzung dieser Leistungen überlässt klarmobil dem Kunden eine SIM-Karte, die mit der Identifikationsnummer (PIN) und der Entsperrnummer (PUK) codiert ist. Die überlassene SIM-Karte bleibt Eigentum der klarmobil. klarmobil legt die Rufnummern mit der Aktivierung der SIM-Karte fest. Sollte der Kunde eine Wunschrufnummer ausgewählt haben, prüft klarmobil deren Verfügbarkeit. Der Kunde hat aber keinen Anspruch auf eine bestimmte Rufnummer.

**5.3** Die 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.

**5.4** Der Kunde ist berechtigt, im EU-Ausland Mobilfunkdienste EU-europäischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, soweit der inländische Netzbetreiber mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat (Roaming innerhalb der EU). Roaming innerhalb der EU ist dabei beschränkt auf die Nutzung innerhalb des EU-Aufenthaltslandes und für die Nutzung vom EU-Aufenthaltsland nach Deutschland. Weiterhin ist der

Umfang der Roaming-Leistungen abhängig vom Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers; Roaming außerhalb der EU ist ausgeschlossen. Weiterhin gelten den Regeln zur angemessenen Nutzung (Fair Use Policy).

**5.5** Der Netzzugang ist für die Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung und für bestimmte kostenpflichtige Rufnummernbereiche netzseitig gesperrt und können nicht entsperrt werden.

## 6. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

**6.1** Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Mobilfunkdienste und die für die Inanspruchnahme der Leistungen verwendeten Geräte, Software 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 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 Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten,

**6.1.8** dürfen Verbindungen nur manuell im vertraglich vorgesehenen Umfang erfolgen. Legt die Anzahl oder die Dauer der Verbindungen innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Vermutung nahe, dass die Mobilfunkdienste insbesondere aufgrund Verstoßes gegen die Ziffer 6.1.5 oder 6.1.6 missbräuchlich benutzt wird, behält sich klarmobil die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses vor,

**6.1.9** darf der Kunde kein Reverse-Engineering bei der bereitgestellten Software selbst oder durch Dritte durchführen; insbesondere darf der Kunde die Software nicht in unbefugter Weise verwerten, kopieren, modifizieren, vermieten, verleihen, verbreiten, bearbeiten, dekompileieren oder auf andere Weise versuchen, den Quellcode der Software herzuleiten.

**6.2** Der Kunde ist verpflichtet, vor der Inanspruchnahme der Leistung „Rufumleitung“ sicherzustellen,

das der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, damit einverstanden ist.

**6.3** Eine Weitergabe der SIM-Karte und Nutzung einzelner Optionen darf nicht gewerblich erfolgen.

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

**6.5** Soweit der Kunde die ihm ausgehändigte SIM-Karte oder Leistungen von klarmobil Dritten zur Benutzung überlässt, hat er diese auf die vorgenannten Verpflichtungen hinzuweisen.

**6.6** Änderungen der notwendigen persönlichen Daten 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, z. B. innerhalb der App oder telefonisch. klarmobil wird den vom Kunden benannten Anschluss sperren.

**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 Entgelte, 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** Im Falle der Sperre bleibt der Kunde verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Entgelte zu zahlen.

**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 „freenet Flex“-Tarif eingerichteten Mobilfunknummer in ein anderes Vertragsverhältnis unabhängig von einem Anbieterwechsel 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 abgehenden Anbieter.

**8.3** Die Übertragung einer Mobilfunknummer auf Antrag des Kunden von einem anderen Anbieter auf öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten oder von 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 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 abgehenden 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 abgehenden 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** klarmobil behält sich das Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommunikationsdienste bei Kapazitätsengpässen in den Betreiberetzen 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 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.

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 Dienstqualität 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 den 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 angegebenen 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 etwaigen 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 Preismäßigung ist vorzunehmen, wenn die die Gesamtkosten bildenden Kostenelemente sich erhöhen oder reduzieren. Die die Gesamtkosten bildenden Elemente sind insbesondere Kosten für a) Netznutzung und Zusammenschaltungen (Netzbetreiberkosten), b) Bereitstellung (z. B. SIM-Karten), c) Personal- und IT-Kosten, d) Kundenbetreuung und Forderungsmanagement (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, rechtlichen 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 Zeit-

punkte 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 zugerechnet 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** 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. 16786\_AGB\_freenet\_FLEX\_1223

**14.3** 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.

#### 15. Was sonst noch gilt:

**15.1** klarmobil kann diesen Vertrag insgesamt oder einzelne Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf ein mit klarmobil i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen 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.

#### 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 netzseitig gesperrt wird.

**16.5** klarmobil behält sich vor, den Leistungsumfang der freenet FLEX-App zu verändern. Nur mit der aktuellsten App-Version ist der vollständige, aktuelle Leistungsumfang nutzbar. Der Kunde ist selbständig dafür verantwortlich, die freenet FLEX App bei Bedarf auf seinem Endgerät zu aktualisieren. Änderungen im Rahmen der App haben keine Auswirkung auf die Mobilfunkdienstleistung von klarmobil.

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

#### 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](http://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: <https://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 Vodafone bedient, arbeitet klarmobil mit diesem Vorleistungsanbieter bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren.

#### 17. Service und Kundendienst

Unsere Kundenservice erreichen Sie von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr.  
Sie erreichen uns unter: [info@freenet-flex.de](mailto:info@freenet-flex.de)

# Rechtliche Hinweise

## für die Mobilfunkdienstleistung „freenet FLEX“



### Rechtliche Hinweise und Informationen zu Ihrem Vodafone-Netz nach §§ 54, 55 TKG und nach Art. 4 Abs. 4 TSM-VO

#### 1. Notruf

Die Notrufnummer 112 steht dem Kunden im Netzabdeckungsbereich der Vodafone Deutschland zur Verfügung. Den Notrufabfragestellen sowie der Abfragestelle für die Rufnummer 112 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 der Abdeckungsbereiche der Vodafone-Netze kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen. Notrufe zur 110 oder 112 über WLAN-Telefonie sind derzeit nicht möglich.

#### 2. Datenübertragungsraten

**2.1** Abhängig vom gewählten Netzbetreiber und gewähltem Tarif werden zur leistungs- oder paketvermittelten Datenübertragungsraten von abgehendem und ankommendem Datenverkehr die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS/EDGE („2G“) sowie LTE („4G“) angeboten. Hierüber wird u.a. ein mobiler Zugang zum Internet ermöglicht. Aktuelle Informationen zum Netzausbau und der jeweils örtlich verfügbare Mobilfunk-Technologie erhalten Sie über die Homepage der Vodafone GmbH: <https://www.vodafone.de/hilfe/netzabdeckung.html>.

**2.2** 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 den jeweiligen Tarifblättern entnommen werden.

**2.3** Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des jeweiligen Netzes erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützen. Durchschnittsgeschwindigkeit LTE lt. connect Test Ausgabe 1/2018 beträgt 44,54 MBit/s im Download und 18,83 MBit/s im Upload in Stadtgebieten. Die individuell erreichbare maximale Verbindungsgeschwindigkeit ist dem jeweiligen Tarifblatt zu entnehmen. Die Download- und Upload-Verbindungsgeschwindigkeit für Datenverbindungen ist u.a. abhängig von ihrem Standort, der jeweiligen örtlich vorhandenen Mobilfunk-Technologie, Ihrem Endgerätetyp, dem Netzausbaubereich und der Anzahl gleichzeitiger Nutzerinnen der von Ihnen genutzten Funkzelle. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z. B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge.

**2.4** Nach Verbrauch des vertraglich vereinbarten Datenvolumens wird die Download- und Upload-Verbindungsgeschwindigkeit reduziert. Internet-Dienste und Apps, die einen hohen Bandbreitenbedarf voraussetzen (z.B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge), sind nicht oder nur mit großen Einschränkungen nutzbar. Volumengrenzen sowie reduzierte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können den jeweiligen Tarifblättern entnommen werden.

#### 3. Mindestniveau

Das Mindestniveau der Dienstqualität in den 2G / 4G-Netzen der Vodafone-Deutschland GmbH innerhalb der Netzabdeckung beträgt 95% in Bezug auf den erfolgreichen Aufbau von Datenverbindungen und deren Aufrechterhaltung im netzweiten Jahresdurchschnitt.

#### 4. Sicherheit und Netzintegrität

Vodafone nimmt keine Verkehrs-Management-Maßnahmen vor, durch die die Qualität des Internet-Zugangs, die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. Um Engpass-Situationen zu vermeiden, behält Vodafone sich vor, Verkehrs-Management-Maßnahmen einzuführen, um den Verkehrsfluss zu optimieren. Gleiches gilt für Maßnahmen zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes sowie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erforderlicher Maßnahmen, z.B. für Katastrophenfälle. Zur Sicherung der Integrität und Sicherheit des Netzes können z.B. Portsperren eingerichtet werden, wodurch einzelne Anwendungen oder Dienste, die die geblockten Ports nutzen, beeinträchtigt werden bzw. nicht über diese Ports nutzbar sind. Es können darüber hinaus kurzfristige Sperrungen eingerichtet sein.

Aktuell haben wir diese Ports mit Erlaubnis der Bundesnetzagentur dauerhaft gesperrt:

#### Mobilfunk

Port TCP/UDP 0  
Port TCP 445

Aktuelle Angaben zu den dauerhaft gesperrten Ports und zu den Auswirkungen auf die Anwendungs- bzw. Dienstenutzung finden Sie zudem unter <https://www.vodafone.de/portsperren>.

# Informationen nach § 8 der Mobilfunk-Warn-Verordnung



## Öffentliche Warnungen

Bei lokalen oder überregionalen Ereignissen wie Unwetter, Feuer oder Naturkatastrophen werden App-unabhängige öffentliche Warnungen des *Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe* vor drohenden Gefahren über die Mobilfunknetze ausgesendet. Diese Warnungen werden in betroffenen Regionen an alle empfangsbereiten Mobilfunkgeräte (per Cell Broadcast) verschickt.

Das Mobilfunkgerät gibt beim Empfang einer Warnung einen lauten Warnton aus, gleichzeitig wird ein Text auf dem Display angezeigt, der besagt, wie man sich verhalten soll und wo man weitere Informationen erhält.

Voraussetzungen für den Empfang dieser Warnungen sind:

- Empfangsbereites Mobilfunkgerät
- Das Gerät sowie das Betriebssystem und die spezifischen Einstellungen des Geräts unterstützen den Empfang.

Bei den Betriebssystemen Google Android, Version 11 oder höher, und Apple iOS, Version 16 oder höher, ist der Empfang offizieller Warnmeldungen in der Regel aktiviert. Bei anderen Softwareversionen und Betriebssystemen müsste – sofern verfügbar – der Empfang dieser Nachrichten üblicherweise aktiviert werden. Bitte nehmen Sie regelmäßige Software-Updates vor.

Es gibt wiederkehrende Tests, die als solche gekennzeichnet sind, um die Funktionsfähigkeit des Warnsystems zu prüfen.

## Offizielle Warnmeldungen aktivieren oder deaktivieren

Falls Sie den Empfang aller oder bestimmter offizieller Warnungen aktivieren oder deaktivieren möchten, befolgen Sie nachfolgende Schritte:

### Apple iOS

1. Wählen Sie "Einstellungen" > "Mitteilungen" aus.
2. Scrollen Sie zum unteren Ende des Bildschirms.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie unter "Cell Broadcast Alerts" die jeweilige Art der Warnung.

### Google Android

Die Menüpunkte variieren je nach Softwareversion und Gerätehersteller. Zwei gängige Varianten sind:

Variante A	Variante B
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Öffnen Sie die App "Mitteilungen" bzw. "Messages".</li><li>2. Gehen Sie dort über das Menü bzw. Profil zu "Einstellungen" bzw. "Messages-Einstellungen".</li><li>3. Öffnen Sie "Erweitert", sofern vorhanden.</li><li>4. Wählen Sie "Notfallbenachrichtigungen für Mobilgeräte".</li><li>5. Bei "Notfallbenachrichtigungen für Mobilgeräte" gehen Sie über das Menü ☰ oben rechts in die "Einstellungen".</li><li>6. Aktivieren oder deaktivieren Sie die jeweilige Art der Warnung.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Öffnen Sie die App "Nachrichten".</li><li>2. Wählen Sie das Menü ☰ aus.</li><li>3. Öffnen Sie die "Einstellungen".</li><li>4. Wählen Sie "Notfallbenachrichtungsverlauf" bzw. „Notfallbenachrichtigungen für Mobilgeräte“ aus.</li><li>5. Bei "Notfallbenachrichtigungen" bzw. "Bisherige Notfallbenachrichtigungen" wählen Sie oben rechts das Menü ☰ und anschließend "Einstellungen".</li><li>6. Aktivieren oder deaktivieren die jeweilige Art der Warnung.</li></ol>

Alternativ: Über „Einstellungen“ und dort unter „Suche“ mit den Stichworten „Notfallbenachrichtigung“ oder „Warnmeldung“ können Sie ebenfalls zu den Einstellungen für die Warnmeldungen gelangen.

Weitere Informationen zum „Cell Broadcast Warning System“ finden Sie auf der Internetseite des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe unter [www.bbk.bund.de](http://www.bbk.bund.de).