

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Mobilfunkdienstleistung „freenet Internet LTE“



der freenet DLS GmbH (nachfolgend „freenet“ genannt)  
Hollerstr. 126 · 24782 Büdelsdorf · Amtsgericht Kiel · HRB 14826 KI  
Geschäftsführer: Ingo Arnold, Antonius Fromme, Rickmann von Platen  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Stephan Esch

## 1. Allgemeines

freenet stellt ihren Kunden die Dienstleistung „freenet Internet LTE“ 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 Internet LTE“ 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 Internet LTE“-Tarife sind erst und ausschließlich nach erfolgreichem Download der „freenet Internet“-App gemäß der für den jeweiligen App-Store gültigen AGB und nach Registrierung des Kunden für die „freenet Internet“-App buchbar. Nach dem Download der „freenet Internet“-App muss sich der Kunde unter Angabe seiner E-Mail-Adresse und Zulagen eines Passwortes über die APP registrieren. An die angegebene E-Mail-Adresse erhält der Kunde einen Verifizierungslink gesandt.

**2.2** Sofern im stationären Handel ein Guthaben zusammen mit einer SIM-Karte erworben wurde, gibt der Kunde unmittelbar nach Registrierung in der App unter anderem seinen Vor- und Nachnamen, seine Adresse und sein Geburtsdatum ein. Der Kunde wählt einen „freenet Internet LTE“-Tarif aus und gibt am Ende des Bestellvorgangs durch Anklicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ eine verbindliche Bestellung über den ausgewählten Tarif ab (Antrag).

**2.3** Sofern über die APP eine SIM-Karte bestellt wird, gibt der Kunde unmittelbar nach Registrierung im SIM-Karten-Bestellprozess seine Kundendaten an und schließt seine Bestellung durch Betätigen des Buttons „Jetzt SIM-Karte bestellen“ ab. Die Annahme der SIM-Karten-Bestellung durch freenet erfolgt durch die Zusendung der SIM-Karte. Nach Erhalt der SIM-Karte kann der Kunde einen „freenet Internet LTE“-Tarif auswählen und am Ende des Bestellvorgangs durch Anklicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ eine verbindliche Bestellung über den ausgewählten Tarif abgeben (Antrag).

**2.4** Die Annahme der Tarifbestellung durch freenet erfolgt entweder durch eine Auftragsbestätigung oder durch die Aktivierung der SIM-Karte. Der Vertragstext wird nicht gespeichert.

**2.5** Voraussetzung der Buchung eines „freenet Internet LTE“-Tarifes ist, dass der Kunde

**2.5.1** 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: impresum@paypal.com (im Folgenden: PayPal) entweder bereits eingerichtet hat und oder während der Buchung einrichtet und die Zahlung der „freenet Internet LTE“-Entgelte über das PayPal-Konto von Seiten des Kunden autorisiert wurde oder

**2.5.2** ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt.

**2.6** freenet behält sich vor, die Annahme des Antrages insbesondere abzulehnen,

**2.6.1** wenn die Postanschrift des Antragstellers nicht verifizierbar ist,

**2.6.2** wenn der Antragsteller mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen oder aus einem Kundenverhältnis mit einem mit freenet i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen im Rückstand ist.

## 3. Zahlungsbedingungen

**3.1** Die Höhe der monatlichen Entgelte und des einmaligen Anschlusspreises ergeben sich aus der

bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisanzeige. Die Preise werden inklusive gesetzlich gültiger Mehrwertsteuer angegeben.

**3.2** Die Zahlung der Anschluss- und Tarifpreise erfolgt entweder über den Zahlungsdienstleister PayPal oder per SEPA-Lastschrift.

Bei Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats bezieht sich dieses auf fällige Entgelte der freenet. Der Lastschrifteinzug für das monatliche Tarifentgelt erfolgt am 2. Bankarbeitstag eines Monats, für den Anschlusspreis einen Bankarbeitstag nach Vertragsschluss. Sollten Kunde und Kontoinhaber nicht identisch sein, ist der Kunde verpflichtet, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

**3.3** Eine Änderung der Zahlungsart oder einer Kontoverbindung kann eine interne Prüfung des Zahlungsmittels bewirken und ist nur möglich, wenn das neue Zahlungsmittel akzeptiert wird.

**3.4** Der Kunde erhält einmal monatlich eine Rechnung über die im aktuellen Monat anfallenden Entgelte sowie ggfs. angefallene Einmalentgelte aus dem Vormonat. Die Rechnung wird im kundenspezifischen, kennwortgeschützten Kundenbereich innerhalb der App zum Abruf bereitgestellt.

**3.5** Einwendungen gegen die Rechnung sind innerhalb von 8 Wochen nach deren Zugang geltend zu machen. Damit wir die Beanstandung besser nachvollziehen und bearbeiten können, bitten wir diese in Textform (Chat per App oder Webseite) unter Nennung des Vertragsnamens bei uns geltend zu machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben unberührt.

**3.6** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden wegen zu viel gezahlter Beträge, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

**3.7** Fehlende oder unzutreffende Angaben im Verwendungszweck einer Überweisung hindern die Verbuchung. Der Kunde veranlasst so aufwendige Recherchearbeiten. Erst mit der Verbuchung tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung ein.

**3.8** Ein im stationären Handel erworbenes Guthaben wird mit dem Aktivierungspreis verrechnet. Dazu muss der im Shop erhaltende Code im Bestellprozess angegeben werden.

## 4. Vertragsdauer

**4.1** Die „freenet Internet LTE“-Tarif-Verträge haben eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat, beginnend am 01. des auf den wirksamen Vertragsschluss folgenden Kalendermonats. freenet behält sich vor, die Leistung nach wirksamem Vertragsschluss und Aktivierung auch schon vor Beginn der oben aufgeführten Vertragslaufzeit kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Tarif-Verträge können mit einem Tag Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden.

**4.2** Wenn keine Kündigung erfolgt, dann verlängert sich der Vertrag unbefristet und kann jederzeit zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden.

**4.3** 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 freenet.

**4.4** Mit der Kündigung des Tarifes bleibt der mit der Registrierung eingerichtete „freenet Internet“-App Account bestehen und muss separat gelöscht/gekündigt werden.

**4.5** Eine Löschung der APP auf dem Endgerät stellt keine Kündigung des Vertrags dar und führt nicht zu einer Löschung des Accounts.

**4.6** freenet behält sich vor, bei ausschließlicher Registrierung ohne weitere Nutzung oder nach Vertragsende den Account nach angemessener Zeit zu löschen.

## 5. Leistung

**5.1** Bei den „freenet Internet LTE“-Tarifen handelt es sich um Mobilfunktarife, die lediglich einen Internetzugang mit spezifischen Datenübertragungsraten und -volumina zur Verfügung stellen. Die tarifspezifischen Informationen zu Preisen und Leistungen sind dem jeweiligen Produktdetailblatt zu entnehmen.

**5.2** Zur Nutzung dieser Leistungen überlässt freenet dem Kunden eine SIM-Karte, die mit der Identifikationsnummer (PIN) und der Entsperrnummer (PUK) codiert ist. Die überlassene SIM-Karte bleibt Eigentum der freenet.

**5.3** Die Leistungen 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 Netzzugang ist für die Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung netzseitig gesperrt und können nicht entsperrt werden.

## 6. Router/ Nutzung eigener Endgeräte

**6.1** Der Kunde kann einen zur Nutzung des Anschlusses notwendigen Router über die „freenet Internet“-App käuflich erwerben. Hierzu gelten für den Router die jeweiligen Produktbeschreibungen und Verkaufs- und Lieferbedingungen der freenet. Alternativ kann der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden. Notwendige Zugangsdaten erhält der Kunde bei Vertragsschluss.

**6.2** Grundsätzlich hat der Kunde im Hinblick auf die Verwendung der Endgeräte Folgendes zu beachten:

- Der Kunde darf nur ein Endgerät verwenden, welches die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllt (z. B. § 3 Abs. 1 FTEG).
- Anschluss und Nutzung des Endgeräts oder des über die „freenet Internet“-App erworbenen Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von freenet.
- freenet haftet nicht für Schäden, die durch nicht sachgemäßen Anschluss oder Nutzung des Endgerätes/ Routers verursacht wird.
- Es besteht das Risiko, dass Dritte unbefugt auf das Endgerät/den Router zugreifen (z. B. über das Internet) und beispielsweise auf Kosten des Kunden Verbindungen aufbauen. Es obliegt insoweit dem Kunden, einen Router zu verwenden, der den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards entspricht und alle gebotenen Schutzmaßnahmen zu ergreifen (z. B. Updates des Betriebssystems), um einen unbefugten Zugriff durch Dritte zu verhindern.

## 7. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

**7.1** Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Dienste und die für die Inanspruchnahme der Leistungen verwendeten Geräte, Software und die SIM-Karte ordnungsgemäß und nicht missbräuchlich benutzt werden. Insbesondere

**7.1.1** 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,

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

7.1.3 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 freien Presse schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten,

7.1.4 ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten keinerlei Beeinträchtigungen für die freien, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,

7.1.5 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,

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

7.1.7 sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten,

7.1.8 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 Dienste insbesondere aufgrund Verstoßes gegen die Ziffer 7.1.5 oder 7.1.6 missbräuchlich benutzt wird, behält sich freenet die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses vor,

7.1.9 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.

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

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

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

7.5 Änderungen der notwendigen persönlichen Daten sind unverzüglich anzuzeigen.

## 8. SIM-Karte (Verlust und Sperre)

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, freenet den Verlust oder ein Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich anzuzeigen, z. B. innerhalb der App oder telefonisch. freenet wird den vom Kunden benannten Anschluss sperren.

8.2 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.

8.3 Der Kunde haftet bis zur Verlustmeldung bei der freenet für die bis dahin angefallene 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.

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

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

## 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 freenet 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 freenet die jeweilige Störung melden. Die freenet wird den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Tages darüber informieren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

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 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 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 freenet zu beschweren, bleibt davon unberührt.

## 12. Haftung

12.1 freenet haftet für Vermögensschäden, die von freenet 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 freenet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der freenet oder etwaige Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet freenet 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 freenet jedoch nicht für den nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit haftet freenet dem Kunden gegenüber unbegrenzt. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## 13. Preisanpassungen und Vertragsanpassungen

13.1 freenet 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, rechtlicher oder regulatorischer Veränderungen nach Vertragsschluss erforderlich ist oder dadurch erforderlich wird, dass Dritte, von denen freenet 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. freenet 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** freenet 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 freenet nicht veranlasst oder beeinflussen kann, erforderlich ist oder dadurch erforderlich geworden ist, dass Dritte, von denen freenet 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.

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. freenet 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.

**13.7** Im Fall der Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ist freenet 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.

**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 Gesetzbuche 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** Die freenet 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 freenet 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 verlangen, dass die Nutzung des Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich durch freenet netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

**16.2** Der Kunde kann verlangen, dass die Identifizierung seines Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.

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

**16.4** Hinweis nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):

Zur Beilegung eines Streits mit der freenet 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 freenet 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 freenet nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

**16.5** 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/>

**16.6** Für sämtliche Rechtsgeschäfte und Rechtsverhältnisse zwischen der freenet 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.

**16.7 Informationen zu Arten von Maßnahmen, mit denen freenet auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken reagieren kann**

Die Sicherheit von vertraulichen Informationen, insbesondere personenbezogener Daten und die verlässliche Verfügbarkeit unserer Produkte sind für freenet 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 freenet kein eigenes Mobilfunknetz betreibt, sondern sich dafür der Dienste Telefónica Germany GmbH & Co. OHG bedient, arbeitet freenet mit diesem Vorleistungsanbieter bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren.

## 17. Service und Kundendienst

Unsere Servicezeiten sind von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr. Sie erreichen uns wie folgt:

Per Chatfunktion in der APP und über die Webseite

Per E-Mail: [help@freenet-internet.de](mailto:help@freenet-internet.de)

Per Telefon: 040 / 5555 41 120

**Stand: Dezember 2022**

# Rechtliche Hinweise und Informationen nach §§ 54, 55 TKG und nach Art. 4 Abs. 1 TSM-Verordnung zu Ihrem Telefónica Germany-Mobilfunknetz (im Folgenden: Telefónica)

## 1. Mobile Datennutzung und Informationen nach der TSM-Verordnung:

**1.1** Mobile Datenverbindungen werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind dem jeweiligen Produktdetailblättern zu entnehmen.

**1.2** Die jeweils tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel und hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzerin der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhalte-Anbieters, dem Endgerät des Kunden, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers und innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. 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. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z.B. Audio- und Video-Streaming, Online- Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge.

**1.3** Aktuelle Informationen zum Netzausbau und der jeweils örtlich verfügbare Mobilfunk-Technologie können über <https://www.freenet-internet.de/netzabdeckung/> abgerufen werden.

**1.4** Die Übertragungstechniken 5G und Narrowband IoT (NB-IoT) stehen nur im Rahmen von Mobilfunktarifen bzw. Optionen zur Verfügung, die diese ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann den Produktdetailblättern entnommen werden. Die Nutzung bestimmter Übertragungstechnologien kann daneben voraussetzen, dass diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

**1.5** Die in den Produktdetailblättern 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.

**1.6** Nach Verbrauch des vertraglich vereinbarten Datenvolumens wird die Download- und Upload-Verbindungsgeschwindigkeit reduziert, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Bei Verbrauch von 80% und 100% des ungedrosselten Datenvolumens wird der Kunde informiert.

**1.7** Im Rahmen der gedrosselten Geschwindigkeit sind Internet-Dienste und Apps, die einen hohen Bandbreitenbedarf voraussetzen (z. B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge), nicht oder nur mit großen Einschränkungen nutzbar. Volumengrenzen sowie reduzierte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können den jeweiligen Produktdetailblättern entnommen werden.

**1.8** 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 dem Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

## 1.9 Verkehrsmanagementmaßnahmen:

**1.9.1** Bei Abwicklung des Datenverkehrs setzt Telefónica 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. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Voice-over-LTE-Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz erfolgen sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Es werden dabei keine Verkehrsmanagementmaßnahmen vorgenommen, durch welche die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird.

**1.9.2** Telefónica setzt derzeit im Mobilfunk standardmäßig Network Address Translation (NAT) in Verbindung mit privaten IPv4-Adressen ein. In bestimmten Fällen können dadurch Dienste oder Anwendungen, die auf einer eingehenden IP-Verbindung beruhen nicht nutzbar sein, z. B. der Betrieb von Servern oder bestimmte Gamingdienste. Andere Dienste wie Webbrowsering, E-Mail- oder Messaging-Dienste sind hierdurch nicht beeinträchtigt.

## 2. Sicherheitsvorkehrungen

Zur Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen Telefónica präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet Telefónica fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT-Systeme. Telefónica versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z. B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit Telefónica (z. B. durch ihre Netzwerküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird Telefónica die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion ihrer Mitarbeiter minimieren.

Stand: Juli 2022