

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung von Lebara Limited findet auf die Erbringung von Mobilfunk-Telekommunikationsdiensten auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Lebara Limited für Laufzeitverträge über Telekommunikationsdienste oder für Prepaid-Telekommunikationsdienste (nachfolgend „Dienste“) an Kunden in Deutschland (nachfolgend „Kunden“) Anwendung. Anbieter der Dienste ist **Lebara Limited** mit der Geschäftsanschrift **7th Floor, Import Building, 2 Clove Crescent, East India Dock, London E14 2BE, Großbritannien**, eingetragen beim Companies House, Company No. 4293563, gesetzlich vertreten durch das Board of Directors (nachfolgend „Lebara“). Lebara und der Kunde werden gemeinsam auch als „Parteien“ bezeichnet.
- 1.2. Die Leistungs- und Preisdetails des jeweiligen Mobilfunktarifs ergeben sich aus den entsprechenden Tarifkonditionen und der maßgeblichen Preisliste. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch Lebara für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 2. Mobilfunkanschluss, Rufnummer, SIM-Karte

- 2.1. Lebara stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunkanschluss bereit. Über diesen Mobilfunkanschluss kann der Kunde Sprach- und Datenverbindungen sowie weitere Dienste nutzen, soweit diese im jeweiligen Vertrag enthalten sind.
- 2.2. Für die Nutzung der Dienste ist ein geeignetes Endgerät erforderlich. Die Überlassung von Endgeräten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 2.3. Lebara teilt dem Kunden für den Mobilfunkanschluss eine Mobilfunkrufnummer im Netz der Lebara zu. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Abweichend hiervon kann Lebara mit dem Kunden eine Rufnummer vereinbaren, die dem Kunden von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Netz der Lebara übertragbar ist (Rufnummernportierung).
- 2.4. Lebara überlässt dem Kunden eine SIM-Karte zu dem ausschließlichen Zweck der Nutzung der von Lebara angebotenen Dienste in dem vertraglich vereinbarten Rahmen. Der Kunde erhält 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 Lebara.
- 2.5. SIM-Karten können ggf. aus Sicherheitsgründen nur bis zu einem Ablaufdatum der SIM-Karte freigeschaltet werden. Sollte der Kunde eine SIM-Karte erworben haben, die ein solches Ablaufdatum erhält und vor Ablauf dieses Datums nicht freigeschaltet worden ist, tauscht Lebara diese SIM-Karte kostenlos gegen eine neue SIM-Karte aus. Lebara ist zudem aus wichtigem Grund, insbesondere aufgrund technischer Änderungen, zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.
- 2.6. Zur Freischaltung der SIM-Karte kann es bei Laufzeitverträgen erforderlich sein, dass der Kunde eine E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse erhält und über den darin enthaltenen Link innerhalb einer Frist von 1 Monat nach Zugang der E-Mail bestimmte Daten seiner SIM-Karte eingibt. Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte beträgt bei Laufzeitverträgen bis zu 48 Stunden ab Eingabe dieser Aktivierungsdaten durch den Kunden oder, bei Vertragsschluss bei einem Händler, bis zu 48 Stunden ab Übermittlung des Vertrages an Lebara durch den Händler. Bei Verträgen über Prepaid-Dienste beträgt die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte bis zu 48 Stunden ab erfolgreichem Abschluss des Legitimationsprozesses durch den Kunden. Sobald die SIM-Karte freigeschaltet worden ist, können die Dienste genutzt werden. Hierzu ist es erforderlich, dass der Kunde den ersten entgeltlichen Dienst (abgehenden Anruf, abgehende SMS oder Datennutzung) aus einem deutschen Mobilfunknetz und nicht aus einem Netz im Ausland in Anspruch nimmt, sofern Lebara nicht für bestimmte Länder Ausnahmen von dieser Voraussetzung zulässt.

### 3. Verfügbarkeit und Einschränkungen der Dienste

- 3.1. Lebara erbringt die Dienste auf Basis eines Telekommunikationsnetzes, das eine Kombination aus dem Netz von Lebara und mit Lebara verbundener Unternehmen und dem Netz mindestens eines Betreibers eines deutschen Mobilfunknetzes ist

(nachfolgend zusammen das „Mobilfunknetz“). Der Kunde kann in Deutschland Mobilfunk-Verbindungen entgegennehmen und herstellen, sofern er in dieses Mobilfunknetz eingebucht ist.

- 3.2. Die Dienste sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der in Deutschland betriebenen Mobilfunkstationen dieses Mobilfunknetzes beschränkt. Die Verfügbarkeit der Dienste innerhalb dieses Abdeckungsbereiches beträgt 98% im bundesweiten Jahresdurchschnitt.
- 3.3. Lebara bietet für die Dienste kein Mindestniveau der Dienstqualität an. Die Erbringung und die Qualität der Dienste im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein und zwar insbesondere aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen, aus technischen Gründen (z.B. durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände), bei Kapazitätsempfängen im Mobilfunknetz, bei Betriebsstörungen (z.B. Probleme bei der Energieversorgung), aufgrund von Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten) oder in Fällen höherer Gewalt. Lebara wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.
- 3.4. Mobilfunk-Verbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunk-Verbindungen über ausländische Mobilfunknetze werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und von Lebara mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist. Der Umfang dieser Leistungen bestimmt sich auch nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers.

### 4. Telefondienste und SMS

- 4.1. Sofern in dem jeweiligen Mobilfunktarif Telefondienste und SMS enthalten sind, stehen dem Kunden folgende Dienste zur Verfügung:
- 4.2. Sprachverbindungen: Lebara behält sich vor, für Sprachverbindungen nach 2 Stunden eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann. Die maximale Gesprächsdauer eines Telefonats beträgt 23 Stunden, 59 Minuten und 59 Sekunden.
- 4.3. Verbindungsaufbauzeit: Die Verzögerung bei der Rufsignalisierung innerhalb des Netzabdeckungsbereiches beträgt bis zu 5 Sekunden im bundesweiten Durchschnitt. Abhängig vom Endgerät der Kunden kann dieser Wert in Einzelfällen auch überschritten werden. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 1% der Verbindungen von technisch bedingten Gesprächsabbrüchen betroffen. Gesprächsabbrüche aufgrund Verlassens des Netzabdeckungsbereiches eines Gesprächspartners während der Verbindung sind von diesem Wert nicht umfasst. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 2% der Verbindungsaufbauversuche erfolglos. Dieser Wert variiert je nach verfügbarer Netztechnologie und Endgerät des Kunden.
- 4.4. Mailbox: Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Die Mailbox speichert bereits abgehörte Sprachnachrichten für 5 Tage, nicht abgehörte Nachrichten für 10 Tage. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt 2 Minuten. Insgesamt können bis zu 10 MB Sprachnachrichten gespeichert werden. Hat der Kunde den Mailbox-Dienste aktiviert, werden alle eingehenden Sprachanrufe, die nicht entgegengenommen werden oder die empfangen werden, automatisch auf die Mailbox des Kunden umgeleitet.
- 4.5. Rufumleitung: Die Einrichtung einer netzseitigen Rufumleitung auf eine andere deutsche Rufnummer oder eine Rufnummer in der EU ist auf Wunsch des Kunden möglich. Die Preise für die Rufumleitung ergeben sich aus der maßgeblichen Preisliste auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) (derzeit [www.lebara.de/agg](http://www.lebara.de/agg)).
- 4.6. Notruf: Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsberechtigtes Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.
- 4.7. SMS: SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Für den Fall, dass das Mobiltelefon des Kunden die den Versand längerer SMS gestattet, wird die Nachricht in die zur Übermittlung erforderliche Anzahl von SMS aufgeteilt. Das SMS Service Center von Lebara versucht 2 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach

wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center von Lebara gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

- 4.8. **Keine MMS:** Lebara ermöglicht nicht das Senden und Empfangen von MMS (Multimedia Messaging Service)-Nachrichten.

## 5. Internetzugang

- 5.1. Mobile Datenverbindungen zur Nutzung von Datendiensten (wie z.B. Internetnutzung, Senden und Empfangen von E-Mails) werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert.

- 5.2. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste und den Tarifkonditionen zu entnehmen. Das Endgerät bucht sich automatisch in das jeweils am Standort verfügbare Netz ein, sofern das Endgerät die jeweilige Technologie und einen solchen automatischen Wechsel unterstützt.

- 5.3. Die am jeweiligen Standort tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist variabel und hängt u.a. ab von der örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie, dem Verkehrsaufkommen in der jeweiligen Funkzelle, der örtlichen Abschirmung, der Netzauslastung des Internet-Backbones dem Endgerät des Kunden, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Die vertragliche vereinbarte Leistung ist daher die Nutzung des Mobilfunknetzes mit der technisch jeweils örtlich verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeit, maximal jedoch bis zu der für den jeweiligen Tarif angegebenen maximalen Bandbreite. 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.

- 5.4. Im Fall von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen zwischen der tatsächlichen Datenübertragungsrate und der gemäß Ziffer 5.2 angegebenen geschätzten maximalen und beworbenen Datenübertragungsrate, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, kann der Kunde unbeschadet sonstiger Rechte unter den Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 TKG das vertragliche Entgelt anteilig herabsetzen oder den Vertrag außerordentlich kündigen.

## 6. Mobilfunknutzung im Ausland, Roaming

- 6.1. Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland im Wege des Roaming in anderen Netzen ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Netze im Ausland können in Qualität und Abdeckung beschränkt sein, auf die Lebara weder Kontrolle noch Einfluss hat. Mobilfunkleistungen im Ausland sind daher nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen oder nicht auf allen Schiffen und nicht in allen Flugzeugen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z.B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist.

- 6.2. Die Preise und weiteren Bedingungen für die Mobilfunknutzung bei Roaming ergeben sich für den jeweiligen Tarif aus der maßgeblichen Preisliste.

## 7. Sicherheit, Verkehrsmanagement, Kontrolle

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

- 7.2. Lebara behält sich Verkehrsmanagementmaßnahmen sowie erforderliche Maßnahmen der Einschränkung der Qualität der Datenübertragung vor, wenn dies zur Einhaltung von Rechtsvorschriften oder Verfügungen von Gerichten oder Behörden, zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der Dienste oder Endgeräte oder zur Verhinderung oder Abmilderung einer Netzüberlastung erforderlich ist. Bei der Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzen Lebara und der Betreiber des genutzten

Mobilfunknetzes 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 von Sprachverkehr gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren. Produktspezifische weitere Verkehrsmanagementmaßnahmen sind der Preisliste zu entnehmen.

- 7.3. Die unter 7.2 genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

## 8. Sperrung von Rufnummernbereichen

- 8.1. Verbindungen zu bestimmten Rufnummernbereichen (z.B. bestimmte Premium-Dienste, Mehrwertdienste oder Kurzwahldienste) können netzseitig ganz oder teilweise gesperrt sein und daher nicht oder nur in Abhängigkeit von der jeweils konkreten Rufnummer erreichbar sein. Details hierzu sind auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) (derzeit [www.lebara.de/agb](http://www.lebara.de/agb)) zu finden.

- 8.2. Der Kunde kann Verbindungen zu weiteren Rufnummernbereichen sowie zu Kurzwahldiensten unentgeltlich netzseitig sperren lassen, soweit dies technisch möglich ist.

## 9. Endnutzerverzeichnisse

Kunden können mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen, ihrem Vornamen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, unentgeltlich eingetragen werden, soweit sie dies beantragen. Gegen Entgelt gemäß der maßgeblichen Preisliste von Lebara können Kunden auch zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses in ein solches Endnutzerverzeichnis eintragen lassen. Eintragungen, Änderungen und Löschungen können beim Kundendienst von Lebara (siehe Kontakt unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de), derzeit [www.lebara.de/de/hilfe/kontakt-kundenservice.html](http://www.lebara.de/de/hilfe/kontakt-kundenservice.html)) beantragt werden.

## 10. Datenverbrauchsanzeige, Einzelverbindungs-nachweis, Rechnungen

- 10.1. Kunden können in ihrem Kundenkonto oder der MyLebara-App das vertraglich vereinbarte Datenvolumen gemäß Ziffer 5.2 und das im laufenden Abrechnungszeitraum bereits verbrauchte Datenvolumen tagesaktuell einsehen.

- 10.2. Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft und unter Berücksichtigung der Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einen Einzelverbindungs-nachweis gemäß § 65 TKG beantragen. Dieser enthält Informationen, die die Nachprüfung abgerechneter Verbindungen ermöglichen.

- 10.3. Kunden mit Prepaid-Tarifen erhalten keine gesonderte Rechnung. Kunden mit Laufzeitverträgen erhalten standardmäßig keine Papierrechnung zugeschickt, sondern Lebara ermöglicht dem Kunden, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungs-nachweis online in seinem Kundenkonto oder der MyLebara App abzurufen. Der Kunde erhält auf Wunsch die Rechnung zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Die Rechnungen werden jeweils bis zu 12 Monate zum Abruf bereitgehalten, die Einzelverbindungs-nachweise bis zu 3 Monate. Endet das Vertragsverhältnis, werden die Daten 8 Wochen nach Zugang der letzten Rechnung im Kundenkonto gelöscht.

## 11. Störungsbeseitigung, Service

Lebara beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Lebara betreibt einen Kundendienst, der auch Störungsmeldungen entgegennimmt. Die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Kundendienstes, seine telefonische Verfügbarkeit und die Telefongebühren für den Anruf zum Kundendienst sind auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) (derzeit [www.lebara.de/de/hilfe/kontakt-kundenservice.html](http://www.lebara.de/de/hilfe/kontakt-kundenservice.html)) zu finden.

Stand: 1. Mai 2022