

Leistungsbeschreibung Mobilfunk

1. Allgemeines

1.1 Geltungsbereich

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HeLi NET Telekommunikation GmbH & Co. KG im folgenden „HeLi NET“ genannt, Hafensstraße 80-82, 59067 Hamm (Amtsgericht Hamm, HRA-Nr. 1881), Komplementärin HeLi NET Verwaltung GmbH (Amtsgericht Hamm HRB 2781). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Preislisten der HeLi NET und die Besonderen Geschäftsbedingungen für Mobilfunk.

1.2 Leistungsmerkmale

In Deutschland werden die Mobilfunkdienstleistungen derzeit im Empfangs- und Sendebereich der Mobilfunkstationen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (im Folgenden „Telefónica“ genannt) erbracht. Außerhalb Deutschlands sind Mobilfunkdienste möglich, soweit mit Netzanbietern im Aufenthaltsgebiet entsprechende Roaming-Abkommen geschlossen sind. Die Qualität und Verfügbarkeit der Mobilfunkdienstleistungen hängen maßgeblich von geographischen und atmosphärischen Gegebenheiten ab und können dadurch zeitlich oder lokal beeinträchtigt sein. Aus diesen Umständen sind keine Schadens-, Minderungs- oder Kündigungsansprüche abzuleiten. HeLi NET kann in eigenem Ermessen die Mobilfunkdienstleistungen auf andere Weise, insbesondere durch andere Mobilfunkpartner erbringen. Sofern sich für den Kunden keine preislichen oder maßgeblichen technischen Nachteile ergeben, stellt dies keinen Grund zur außerordentlichen Kündigung dar. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkendgerät und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich. HeLi NET erbringt die Telekommunikationsdienstleistungen nur in Verbindung mit einem bestimmten Mobilfunkprodukt und/oder gegen ein zusätzliches Entgelt, das in den jeweils gültigen Preislisten ausgewiesen wird.

2. Anschluss, Rufnummer, Portierung, SIM-Karte, Teilnehmerverzeichnis

2.1 Anschluss, Rufnummer und Portierung

Der Kunde erhält aus dem Rufnummernkontingent der HeLi NET je SIM-Karte 1 Rufnummer zugewiesen (Beauftragung einer Wunschrufnummer ist nicht möglich). Abweichend hiervon kann der Kunde seine bisherige Rufnummer mitnehmen. Der Kunde kann die Portierung seiner Rufnummer jederzeit vor dem Vertragsende bei seinem bisherigen Diensteanbieter und bis zu 90 Tage nach Beendigung seines bisherigen Mobilfunkvertrages beauftragen. Bei Bedarf kann sich der Kunde eine vorläufige Rufnummer aus dem Kontingent der HeLi NET zuweisen lassen. Diese Nummer wird nach erfolgreicher Portierung gegen die portierte Nummer getauscht und geht wieder in das Kontingent der HeLi NET zurück.

Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit auch eine andere Rufnummer beauftragen. Mit der neuen Rufnummer wird dem Kunden gegebenenfalls eine neue SIM-Karte zugewiesen.

Eine weitere Verwendung der freierwerdenden Rufnummer durch den Kunden ist nicht möglich. Nach Vertragsende kann der Kunde seine Rufnummer zu einem anderen Netzanbieter übertragen lassen, wobei die gleichen Portierungsfristen gelten.

2.2 SIM-Karte

Die SIM-Karte wird zur Sicherheit erst freigeschaltet (aktiviert), wenn der Kunde nach Erhalt der SIM-Karte die Freischaltung bei der HeLi NET beauftragt hat. Die Freischaltung erfolgt unter Angabe des Aktivierungscodes.

Die SIM-Karte ist mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert. Die SIM-Karte sperrt sich automatisch, wenn der Kunde die PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben hat. Mit der 8-stelligen PUK und anschließender PIN kann die Karte wieder entsperrt werden. Wird die PUK 10 Mal hintereinander falsch eingegeben ist die Karte unbrauchbar.

Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunkdienst und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z. B. Rufnummernverzeichnis).

Im Falle des SIM-Kartenverlustes bzw. falls die SIM-Karte mechanisch bzw. elektrisch defekt ist, kann eine neue SIM-Karte beauftragt werden. Im Fall des Verlusts der PUK, kann der Kunde eine PUK-Auskunft beauftragen.

2.3 Teilnehmerverzeichnis

Auf Wunsch des Kunden übermittelt HeLi NET die im Kundenauftrag angegebenen Geschäftsdaten des Kunden (wie z.B. Name, Anschrift, zusätzliche Angaben über Beruf) an Herausgeber von Telefonverzeichnissen und/oder Betreiber von Auskunft- bzw. Vermittlungsdiensten zur Aufnahme in die dortigen Telefonverzeichnisse.

3. Netzleistungen

3.1 Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mithilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische GSM-Mobilfunknetze (International Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und vereinbart ist.

HeLi NET gewährt dem Kunden den Zugang zu sogenannten Premium-Diensten, insbesondere zu solchen Diensten, die über den Rufnummernbereich 0900 erbracht werden, sofern HeLi NET bzw. Telefónica über Verträge mit den jeweiligen Anbietern verfügt. Soweit für die weitere Dienstleistung ein über das Verbindungsentgelt hinausgehendes separates Entgelt anfällt und dafür keine separate Rechnung erstellt wird, wird sie gegenüber dem Kunden gemeinsam mit der Telekommunikationsdienstleistung abgerechnet.

3.2 SMS

3.2.1 SMS ins Mobilfunknetz

SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden,

mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und in alle nationalen sowie zahlreiche internationale Mobilfunknetze zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 7 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht.

3.2.2 SMS ins Festnetz

Es können SMS an eine deutsche Festnetznummer versandt werden. Eine Computerstimme liest dem Empfänger den Inhalt der SMS vor und nennt die Mobilfunknummer des Versenders als Absender. Der Service funktioniert mit deutschen, englischen und französischen Texten und ruht zwischen 23.00 Uhr und 07.30 Uhr.

3.2.3 SMS zu Fax

Es können SMS an eine nationale Faxnummer versandt werden.

3.3 MMS

3.3.1 MMS ins Mobilfunknetz

Multimedia Messaging Service (MMS) ermöglicht dem Kunden mit seinem Mobilfunkgerät, multimediale Nachrichten wie animierte Clips, Fotos und Sounds zu anderen mobilen Endgeräten zu versenden. Für den MMS-Service benötigt der Kunde ein für MMS konfiguriertes und freigeschaltetes Handy (die Freischaltung für MMS erfolgt automatisch bei Versand der ersten MMS durch den Endkunden). Die Darstellung bzw. Darstellbarkeit der in der MMS enthaltenen Elemente unterscheidet sich je nach Endgerät. Falls der Empfänger einer MMS kein MMS fähiges Mobiltelefon besitzt, kann die MMS nicht zugestellt werden. Der Sender wird darüber informiert.

Der MMS-Service im Ausland, durch den zusätzliche Kosten entstehen, ist nur aus Mobilfunknetzen möglich, mit denen ein GPRS- oder UMTS-Roaming-Abkommen besteht. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung standardmäßig voreingestellt, sofern der Kunde kein HeLi NET Datenpaket beauftragt hat. Eine Nutzung des MMS-Dienstes im Ausland sowie bei einer volumenabhängigen Berechnung ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird.

3.3.2 MMS zu E-Mail

MMS können nicht nur an andere Mobilfunktelefone, sondern auch an E-Mail-Adressen geschickt werden. Die Darstellung von MMS in einer E-Mail unterscheidet sich von der Darstellung einer MMS auf einem Mobilfunktelefon.

3.4 Datenverbindungen / Mobiles Internet / Einschränkungen

HeLi NET bietet die auf dem GSM-Standard basierenden Dienste GPRS (General Packet Radio Service, nachfolgend „2G“), GPRS/EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) und UMTS (Universal Mobile Telecommunications System nachfolgend „3G“) bzw. HSPA/HSPA+/HSPA-DC (High Speed Packet Access) sowie LTE (Long Term Evolution, nachfolgend „4G“) zur paketvermittelten Datenübertragung von

abgehendem und ankommendem Datenverkehr an. Hierüber wird u.a. ein mobiler Zugang zum Internet ermöglicht. 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 der Preisliste entnommen werden. Die im jeweiligen Tarif maximal zur Verfügung stehende Bandbreite ist der Preisliste zu entnehmen. Die tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel hängt u.a. ab von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhabers sowie der Bewegung des Nutzers und dem Standort innerhalb der Funkzelle. Die zur Verfügung gestellte Bandbreite kann z.B. bei Erreichen eines monatlichen Surfolumens gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Volumengrenzen sowie gedrosselte Bandbreite können der Preisliste entnommen werden. Je nach gewähltem Tarif können bestimmte Datenverbindungen, insbesondere Sprachtelefonverbindungen (Voice over IP), Videotelefonverbindungen (Video over IP), Peer-to-Peer-Verbindungen und/oder Tethering (Nutzung des Smartphones als Modem für PC, Tablet o.ä.) ausgeschlossen sein. Informationen hierzu sind ebenfalls der Preisliste zu entnehmen. Volumenabhängige mobile Internetnutzung (keine Buchung von Datenpaketen) kann zu erheblichen Kosten führen. Für mobile Datenverbindungen im Ausland gelten gesonderte Konditionen, die der Preisliste zu entnehmen sind. Zur Kostensicherheit ist die Sperre zur Datennutzung standardmäßig voreingestellt, sofern der Kunde kein HeLi NET Datenpaket beauftragt hat. Eine Nutzung des GPRS-, UMTS-, HSDPA- bzw. LTE-Dienstes im Ausland sowie bei einer volumenabhängigen Berechnung ist nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird.

4. Netz-Serviceleistungen

4.1 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu seiner Mailbox (vgl. Abschnitt 4.2) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche,
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte, nicht eingebucht ist,
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird,
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“ ist); Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

4.2 Mailbox

Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mailbox per SMS informiert.

Die Mailbox speichert Sprachnachrichten für längstens 17 Tage (abgehörte Nachrichten 5 Tage, abgehörte und gespeicherte Nachrichten 17 Tage), wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf 3 Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 50 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mailbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mailbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Im Ausland wird zur Mailboxabfrage ebenfalls eine PIN benötigt. Dafür ist nach entsprechender Aufforderung die »*« Taste zu wählen, anschließend wird die PIN per SMS kostenlos auf das Handy gesendet. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mailbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z. B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes (max. 2 Minuten)) deaktivieren oder reaktivieren. Die dem Kunden bereitgestellte Mailbox kann auch Faxe empfangen. Die Anzahl empfangbarer Fax-Nachrichten ist auf 25 begrenzt. Der Umfang pro Faxnachricht beträgt maximal 30 Seiten. Die Speicherzeit von nicht abgefragten Fax-Nachrichten liegt bei 17 Tagen. Die Speicherzeit von abgefragten Fax-Nachrichten beträgt 5 Tage.

4.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Zusätzlich kann pro Anruf über das Mobilfunkgerät die Anzeige der eigenen Rufnummer durch vorherige Eingabe von #31# unterdrückt werden. Auf Wunsch kann die Rufnummer auch standardmäßig unterdrückt werden und fallweise über das Mobilfunkgerät wieder freigegeben werden (vorherige Eingabe von *31#).

4.4 Anruf-Info per SMS

Wenn der Kunde einen Anruf bekommen hat, keine Rufweiterleitung auf die Mailbox aktiviert hat und der Anruf nicht im Telefondisplay zu sehen war (ausgeschaltet, nicht in Netzabdeckung, etc.) bekommt er kostenlos eine SMS mit der Anruf-Info, sobald das Telefon wieder erreichbar ist. Hat der Kunde eine Mailbox und der Anruf wurde weitergeleitet, ohne dass er zuvor für den Angerufenen auf dem Display sichtbar war und der Anrufer aber keine Nachricht hinterlässt, so wird auch in diesem Fall von der Mailbox eine Anruf-Info SMS verschickt. Diese SMS wird nicht verschickt, wenn der Anrufer seine Nummer unterdrückt hatte.

4.5 Gesprächsmanagement (Komfortdienste)

4.5.1 Halten/Anklopfen

Geht während einer aktiven Sprachverbindung ein zweiter Anruf ein, kann dieser gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen. Wenn der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt. Voreingestellt ist „Anklopfen ein“. Es ist auch möglich, beide Gespräche abwechselnd weg- und zuzuschalten.

4.5.2 Konferenz

Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

4.5.3 Sperre bestimmter Rufnummernbereiche und Sperre der Anschlussidentifizierung

Auf Wunsch des Kunden sperrt HeLi NET die Nutzung des Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann bei Bedarf aus einer Vielzahl von Sperrgruppen auswählen und diese beauftragen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperren können mehrere Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum explizit mitgeteilt. Etwaige Kosten für das Setzen/Aufheben von Sperren sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen (www.helinet.de).

4.5.4 Multicard

Der Kunde hat die Möglichkeit, unter einer Mobilfunknummer mehrere Endgeräte zu betreiben. Gleichzeitiges Surfen auf mehreren Endgeräten ist möglich. Gleichzeitiges Telefonieren ist nicht möglich. Der Kunde kann mindestens 2 und maximal 3 SIM-Karten nutzen. Trotz mehrerer SIM-Karten erhält der Kunde eine zentrale Mailbox, auf die er von allen Endgeräten zugreifen kann. Die Verkehrsdaten für alle Endgeräte werden in einer einzigen Rechnung ausgewiesen.

4.6 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber

Der Kunde kann im Ausland Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber nutzen, wenn und solange mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen worden sind. Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife. Die jeweils für diese Dienste anfallenden Preise kann der Kunde der jeweils gültigen Preisliste entnehmen (www.helinet.de).

Sofern vom Kunden kein Datenpaket gebucht wurde, ist zur Kostensicherheit die Sperre zur Datennutzung im Ausland standardmäßig voreingestellt. Eine Nutzung von Datendiensten im Ausland ist in diesem Falle nur möglich, wenn die entsprechende Sperre aufgehoben wird.

5. Mobilfunkprodukte

5.1 HN Community

Das Mobilfunkprodukt HN Community ermöglicht dem Kunden ganztags ins HN Mobilfunk- und HN Festnetz zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger HN Preisliste zu telefonieren. Die Option HN Festnetz zu HN Mobil ist nur wirksam bei gleichzeitigem Vorliegen eines HN DSL/Glasfaser- oder HN Festnetzanschlusses. Die Taktung beträgt 60/60. Rufumleitungen, Roamingentgelte, Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sowie Internet- oder Dateneinwahlen sind jeweils nicht mit eingeschlossen.

Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts. Das Mobilfunkprodukt kann durch die u. g. Optionen ergänzt werden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Monat und ist mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.

5.2 HN Mobil Smart LTE

Das Mobilfunkprodukt HN Mobil Smart LTE beinhaltet ein Minutenkontingent von 150 Standardverbindungsminuten in die dt. Netze. Rufumleitungen, Roamingentgelte, Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sowie Internet- oder Dateneinwahlen sind jeweils nicht mit eingeschlossen. Die Taktung beträgt 60/60. Des weiteren enthält das Mobilfunkprodukt HN Mobil Smart LTE ein SMS-Kontingent von 150 nationalen Standard-SMS (Nutzung nur für manuell über das Endgerät erstellte SMS zulässig, SMS-Mehrwertdienste sind ausgeschlossen, ungenutzte Inklusiv-SMS nicht auf Folgemonat übertragbar) und ein Datenpaket von 600 MB zum mobilen Surfen im Internet (gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehre, eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig, bis zu einer Datennutzung von 600 MB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 21,1 Mbit/s (Download) und 11,2 Mbit/s (Upload) zur Verfügung, danach bis zu 32 kBit/s, HeLi NET behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate und ist mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar. Bei nicht erfolgter oder verspäteter Kündigung verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um weitere 12 Monate.

5.3 HN Mobil Allnet Flat LTE

Das Mobilfunkprodukt HN Mobil Allnet Flat LTE ermöglicht dem Kunden ganztags in alle deutschen Fest- und Mobilfunknetze zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger HeLi NET Preisliste zu telefonieren. Rufumleitungen, Roamingentgelte, Verbindungen zu Mehrwertdiensten und Sonderrufnummern sowie Internet- oder Dateneinwahlen sind jeweils nicht mit eingeschlossen. Die Taktung beträgt 60/60. Zusätzlich beinhaltet das Mobilfunkprodukt HN Mobil Allnet Flat LTE ein SMS-Kontingent von 1000 nationalen Standard-SMS (Nutzung nur für manuell über das Endgerät erstellte SMS zulässig, SMS-Mehrwertdienste sind ausgeschlossen, ungenutzte Inklusiv-SMS nicht auf Folgemonat übertragbar) und ein Datenpaket von 1/2/3/5 GB zum mobilen Surfen im Internet (gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehre,

eine Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste ist unzulässig, bis zu einer Datennutzung von 1GB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 21,1 Mbit/s (Download) und 11,2 Mbit/s (Upload) zur Verfügung, bis zu einer Datennutzung von 2/3/5 GB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 50,0 Mbit/s (Download) und 32,0 Mbit/s (Upload) zur Verfügung, danach jeweils bis zu 32 kBit/s, HeLi NET behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, der Kunde kann maximal eines der angebotenen Datenpakete pro SIM Karte buchen). Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung des monatlichen Grundentgelts des Mobilfunkprodukts. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate und ist mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar. Bei nicht erfolgter oder verspäteter Kündigung verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um weitere 12 Monate.

5.4 HN Mobil Data LTE

Das Mobilfunkprodukt HN Mobil Data LTE dient rein zur Datennutzung. Datennutzung gilt nur für paketvermittelte nationale Datenverbindungen, nicht für Sprachtelefonie- (Voice over IP), Videotelefonie- (Video over IP) und Peer-to-Peer-Dienste. Bis 1/3 GB pro Abrechnungsmonat max. Geschwindigkeit 21,1 Mbit/s (Download) und 11,2 Mbit/s (Upload), danach 32 kbit/s. Keine Telefonie möglich. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Monat und ist mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar.

6. Mobilfunkoptionen

Die Mobilfunkoptionen HN Freiminuten 100 und HN Datenpaket 300 MB, sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines HeLi NET Mobilfunkvertrags über das Produkt HN Community verfügbar.

Die Mobilfunkoptionen haben eine Laufzeit von 1 Monat und sind mit einer Frist von 4 Wochen kündbar. Bei Buchung zusätzlicher Mobilfunkoptionen kann der Vertrag über das Basisprodukt nicht vor Ablauf der Vertragslaufzeit der gewählten Mobilfunkoption gekündigt werden, auch wenn die Vertragslaufzeit des Basisprodukts beendet ist. Eine ordnungsgemäße Kündigung des HeLi NET Mobilfunkvertrags beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Mobilfunkoption.

6.1 Leistungsumfang der HN Freiminuten 100

Die Mobilfunkoption HN Freiminuten 100 ermöglicht dem Kunden ganztags in alle deutschen Netze zu telefonieren. Hierfür steht ein monatliches Kontingent von 100 Freiminuten gemäß gültiger HeLi NET Preisliste zur Verfügung. Ungenutzte Inklusiv-Minuten verfallen jeweils zum Ende des Abrechnungszeitraums. Nach Verbrauch des Kontingents erfolgt die Abrechnung gemäß gültiger HeLi NET Preisliste. Ausgeschlossen von diesem Angebot sind Verbindungen zu Auslands-, Sonder- und Servicerrufnummern oder sonstigen Mehrwertdiensten sowie Konferenzverbindungen und Rufumleitungen.

Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung der Mobilfunkoption. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das Aktivierungsdatum der Mobilfunkoption mitgeteilt.

6.2 Leistungsumfang von HN Datenpaket 300 MB

Die Mobilfunkoption HN Datenpaket 300 MB ermöglicht es dem Kunden ganztags mobil im Internet zu einem monatlichen Pauschalpreis gemäß gültiger HeLi NET Preisliste zu surfen. Dieses Angebot gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands, nicht für Sprachtelefonieverbindungen (Voice over IP), Videotelefonieverbindungen (Video over IP) oder Peer-to-Peer-Verkehren. Bis zu einer Datennutzung von 300 MB pro Abrechnungsmonat steht eine maximale Geschwindigkeit von 7,2 Mbit/s zur Verfügung, danach bis zu 64 kBit/s. Das Datenvolumen darf ausschließlich mit einem Handy, nicht jedoch mit einem ans Handy oder sonst angeschlossenen oder drahtlos verbundenen Computer genutzt werden. HeLi NET behält sich vor, nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen. Der Kunde kann maximal eines der angebotenen Daten-Pakete pro SIM-Karte buchen. Im Fall der untermonatlichen Beauftragung durch den Endkunden erfolgt eine anteilige Berechnung der Mobilfunkoption. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das Aktivierungsdatum der Mobilfunkoption mitgeteilt.

6.3 Leistungsumfang bei Nutzung von mobilem Internet im Ausland (Weltzone 1 und 2)

Der Kunde zahlt 0,24 €/MB bei einer Taktung 10 KB. Kosten für eine Datennutzung im Ausland werden maximal bis zu einem Betrag von 59,50 € pro Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt. Die Datennutzung gilt nur für paketvermittelte Datennutzung, nicht für VoIP-Nutzung und nicht bei sonstigen Sprach-, Videotelefoniediensten oder Peer-to-Peer-Verkehren. Weiterveräußerung, unentgeltliche Überlassung des Dienstes an Dritte und Nutzung für kommerzielle Dienste sind unzulässig. Zur Überprüfung dessen erklärt sich der Kunde mit Bestellung einverstanden, dass HeLi NET die entsprechende Art der Datenverwendung analysiert.

7. Kundenbetreuung, Kundenportal, Rechnung, Entstörung

7.1 Kundenbetreuung

Den Kunden der HeLi NET steht von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr eine Kundenbetreuung zur Verfügung, die unter der Tel-Nr. 02381 874-4040 erreichbar ist. Die Kundenbetreuung ist ebenfalls per E-Mail erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.helinet.de informieren.

7.2 Rechnung

Je nach Vereinbarung kann der Rechnungsversand per Post, per Online-Rechnung erfolgen. Etwaige Kosten ergeben sich aus der Preisliste. Im Übrigen gelten die unter dem Punkt „Online Rechnung“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellten Informationen zur Online-Rechnung.

7.3 Entstörung/Service

HeLi NET beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Hierbei erbringt HeLi NET als Standardservice insbesondere folgende Leistungen:

- Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage.
- Entstörfrikt: Die Störungsbearbeitung wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. in Ausnahmefällen mit Versand oder Bereitstellung zur Abholung eines Austauschgerätes.

Störungen sind ausschließlich Ursachen, die auf Systeme und Einrichtungen der HeLi NET zurückzuführen sind. Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist HeLi NET gemäß Punkt „Entstörung und Kosten der Entstörung“ der AGB berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Fehlerursachen, die durch Fehlbedienung oder kundeneigene Endgeräte bedingt sind, fallen nicht in die Entstörfrikt.

7.4 Sperren der SIM-Karte

Der Kunde kann seine SIM-Karte telefonisch über die Sperrhotline der HeLi NET sperren lassen. Für die telefonische Sperrung der SIM-Karte erreicht der Kunde die HeLi NET unter 0800 0202000 (aus dem Inland) bzw. 0049 2381 874 4044 (aus dem Ausland) sperren. Die Entsperrung der SIM-Karte kann nur über die HeLi NET erfolgen. Zwischen der Beauftragung und dem Inkrafttreten der Sperre können mehrere Werktage liegen. In der Auftragsbestätigung wird dem Kunden das jeweilige Aktivierungsdatum mitgeteilt. Etwaige Kosten für das Setzen/Aufheben von Sperren sind der jeweiligen Preisliste für Mobilfunkdienstleistungen zu entnehmen.

8. Preise und Nutzung

Alle Preise, auch die variablen, sind monatlich zahlbar. Das Übertragungsvolumen bezieht sich auf ausgehenden und ankommenden IP-Verkehr. Nicht genutztes Übertragungsvolumen verfällt am Ende des Abrechnungszeitraums. Gleiches gilt für nicht genutzt SMS-Pakete.

Stand: 01.07.2017