

# Leistungsbeschreibung der Lebara-Laufzeittarife von Lebara Limited für Deutschland

## 1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung der Lebara-Laufzeittarife von Lebara Limited findet auf die Erbringung von Mobilfunk-Telekommunikationsdiensten auf Grundlage von Laufzeitverträgen und den „Allgemeine Geschäftsbedingungen von Lebara Limited für Laufzeitverträge“ (AGB) (nachfolgend „**Dienste**“) an Kunden in Deutschland 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**“ oder „**wir**“). Lebara und der Kunde werden gemeinsam auch als „**Parteien**“ bezeichnet.
- 1.2. Prepaid-Telekommunikationsdienste werden von dieser Leistungsbeschreibung nicht erfasst.
- 1.3. Die jeweils aktuelle Fassung dieser Leistungsbeschreibung wird im Internet auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) zur Verfügung gestellt.

## 2. Technische Spezifikationen der Dienste

Für die Dienste gelten die folgenden technischen Spezifikationen:

- 2.1. Bereitstellung des Anschlusses. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses, d.h. der Freischaltung der SIM-Karte beträgt sechs Werktage nach Vertragsabschluss und Zahlung der Aktivierungsgebühr. Zur Freischaltung der SIM-Karte kann es zudem 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 30 Tagen nach Zugang der E-Mail die Daten seiner SIM-Karte eingibt. Zudem muss nach der Freischaltung der SIM-Karte der erste abgehende abrechenbare Anruf aus einem deutschen Mobilfunknetz und nicht aus einem Netz im Ausland erfolgen, sofern Lebara von dieser Voraussetzung nicht für bestimmte Länder Ausnahmen zulässt.
- 2.2. Maximale Gesprächsdauer. Die maximale Gesprächsdauer eines Telefonats beträgt 23 Stunden, 59 Minuten und 59 Sekunden.
- 2.3. Netz. Lebara erbringt die Dienste auf Basis eines Telekommunikationsnetzes, das eine Kombination aus dem Netz von Lebara und mit Lebara verbundenen Unternehmen und dem eines Betreibers eines deutschen Mobilfunknetzes ist (nachfolgend das „**Netz**“). Der Vertrag zwischen den Parteien unterliegt den Service Levels des Netzes und Roaming-Vereinbarungen, die gegenwärtig zwischen den Mobilfunknetzbetreibern bestehen und außerhalb der Kontrolle von Lebara liegen.
- 2.4. Beschränkungen hinsichtlich Qualität und Verfügbarkeit, technische Leistungsdaten, Download- und Upload-Geschwindigkeit bei Datennutzung, Überprüfung der Datenübertragungsrates.
  - 2.4.1. Lebara sichert nicht zu und gewährleistet nicht, dass die Dienste ständig verfügbar sind oder ununterbrochen erbracht werden oder dass sie bestimmte Anforderungen des Kunden erfüllen, es sei denn, Lebara hat diese Anforderungen verbindlich gegenüber dem Kunden bestätigt.
  - 2.4.2. Die Qualität und die Verfügbarkeit der Dienste unterliegen gewissen Beschränkungen einschließlich der Nähe von Basisstationen und Umständen jenseits der Kontrolle von Lebara, wie zum Beispiel geographische Bedingungen. Die Qualität und Abdeckung der Dienste hängt teilweise von der Netzqualität und Netzabdeckung und teilweise von anderen Telekommunikationsnetzen oder -diensten ab, mit denen das Netz verbunden ist. Die Dienste können dadurch nachteilig beeinträchtigt werden, dass zu viele Personen versuchen, das Netz zur selben Zeit zu nutzen, durch physikalische Gegebenheiten (wie beispielsweise Gebäude und Unterführungen) oder andere Gründe für Interferenzen. Lebara ist daher nicht dafür verantwortlich, dass aufgrund von Umständen außerhalb des Verantwortungsbereichs von Lebara Anrufe fallengelassen oder Datenverbindungen verloren werden oder dass der Telekommunikations- und Datenverkehr über das Netz

nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig übertragen werden kann oder übertragen wird.

2.4.3. Den Diensten liegt eine Dienstverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.

2.4.4. Die Dienste sind – mit Ausnahme von Roaming – räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen des Netzpartners der Lebara beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.).

2.4.5. Störungen der Übertragungsqualität durch geographische oder sonstige Bedingungen oder aufgrund eines erhöhten gleichzeitigen Verkehrsaufkommens sind nicht auszuschließen.

2.4.6. Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

2.4.7. Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes „shared medium“) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u.a. abhängig von der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE(4G)), der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters, der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle, der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers, dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) und der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen; Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

2.4.8. Die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit bei der Datenübertragung ist abhängig von der jeweiligen verfügbaren Technologie und in nachstehender Tabelle aufgeführt:

Technologie	Download-Geschwindigkeit	Upload-Geschwindigkeit
LTE (4G)	980 kbit/s bis 18 Mbit/s	200 kbit/s bis 2,5 Mbit/s
3G (UMTS)	980 kbit/s bis 18 Mbit/s	200 kbit/s bis 2,5 Mbit/s
Edge	14,4 kbit/s bis 200 kbit/s	14,4 kbit/s bis 200 kbit/s

Falls LTE (4G) Technologie nicht verfügbar ist, wird automatisch zu 3G (UMTS)-Technologie gewechselt, vorausgesetzt das Endgerät unterstützt die jeweilige Technologie und einen solchen automatischen Wechsel. Falls 3G-Technologie nicht verfügbar ist, wird automatisch zur Edge-Technologie gewechselt, vorausgesetzt, das Endgerät unterstützt die jeweilige Technologie und einen solchen automatischen Wechsel. Eine Verringerung der Übertragungsgeschwindigkeit kann dazu führen, dass die Datendienste nur verlangsamt oder verzögert in Anspruch genommen werden können.

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.

**Die geschätzte maximale Datenübertragungsrate beträgt im Download 18 Mbit/s und im Upload 2,5 Mbit/s, sofern sich nicht aus dem Produktinformationsblatt des jeweiligen Tarifs oder Produktes etwas anderes ergibt.**

**Beim im Tarif enthaltenen Datenvolumen kann darüber hinaus je nach gebuchtem Tarif nach Verbrauch des vertraglich vereinbarten Datenvolumens innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Datenübertragungsrate auf 32 kbit/s im Download und 16 kbit/s im Upload reduziert werden. Wenn nach Verbrauch des vertraglich vereinbarten Datenvolumens die Datenübertragungsrate auf 32 kbit/s im Download und 16 kbit/s im Upload reduziert wird, ist der Internetzugang nur noch eingeschränkt nutzbar. Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) sind in diesem Fall nicht mehr nutzbar. Es werden alle Dienste und Anwendungen in das vertraglich vereinbarte Datenvolumen eingerechnet. Der Schwellenwert, ab dem die Datenübertragungsrate reduziert wird oder zusätzliches Extra-Datenvolumen gebucht werden kann, ist von dem gebuchten Tarif abhängig und ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Tarifs und dem jeweiligen Produktinformationsblatt, welche auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) abrufbar sind.**

2.4.9. Die Datenübertragungsrate kann durch Nutzung der App der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüft werden, die unter <https://breitbandmessung.de/mobil-testen> zur Verfügung gestellt wird. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung zwischen der tatsächlichen Datenübertragungsrate und der vorstehend angegebenen geschätzten maximalen Datenübertragungsrate stehen dem Kunden Minderungsansprüche oder ein Kündigungsrecht gemäß den AGB zu.

2.5. Informationen über alle zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden, und Informationen über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität.

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Mobilfunkprodukten werden – soweit es die jeweilige Technik ermöglicht – gemessen bzw. kontrolliert. Sowohl automatisch – im Zusammenspiel mit den Service-Monitoring Centern (SMC) – als auch auf speziellen Kundenauftrag hin. Zur Sicherstellung kommen abhängig von der jeweiligen Technik Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungsstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um)Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Die damit verbundenen Prozesse sind auf Basis internationaler Standards (z.B. ITIL) beschrieben. Zur Kontrolle der Performance und Servicequalität ist ein mehrstufiges Reporting etabliert.

2.6. Mailbox / Rufumleitung. Alle eingehenden Sprachanrufe, die nicht entgegengenommen werden oder die empfangen werden, wenn die Rufnummer des Kunden besetzt ist oder die SIM-Karte ausgeschaltet ist oder sich außerhalb der Reichweite des Netzes befindet, werden automatisch zum Mailbox-Dienst von Lebara umgeleitet (vorausgesetzt der Kunde hat diesen aktiviert); diese Funktionalität kann nicht geändert werden. Die Anzahl und Dauer der Nachrichten, die auf dem Mailbox-Dienst hinterlassen werden kann, ist beschränkt. Die Einrichtung einer netzseitigen Rufumleitung auf eine andere deutsche Rufnummer oder Rufnummer in der EU ist möglich, die Preise für die Rufumleitung sind auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) veröffentlicht.

2.7. Wiedergabe der Rufnummer des Kunden. Soweit zulässig und technisch möglich, wird Lebara die Rufnummer des Kunden anzeigen. Die Identifizierung des Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung ist netzseitig gesperrt.

- 2.8. Notruf. Mit betriebsbereiter SIM-Karte und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunkendgerät genutzt wird. Notrufabfragestellen können zumindest die Funkzelle ermitteln, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.
- 2.9. SMS. Eine Standard-Textnachricht (SMS) ist grundsätzlich maximal 160 Zeichen lang. Für den Fall, dass das Mobiltelefon des Kunden die Sendung längerer SMS gestattet, wird die Nachricht in die Anzahl von SMS aufgeteilt, die erforderlich ist, um die Nachricht zu übermitteln. Jede davon wird mit dem Standard-Preis für SMS berechnet. Der Empfang von Textnachrichten von anderen Mobiltelefonen innerhalb von Deutschland und bei Tarifen, die EU-Roaming umfassen, innerhalb der EU und des EWR ist kostenlos. Premium-Dienste, internationale SMS, SMS, die im Ausland gesendet und empfangen werden, das Senden von SMS an ein Mobiltelefon in einem ausländischen Heimatnetz und Nachrichten mit mehr als 160 Zeichen sind in den Standard-Preisen nicht enthalten, sodass zusätzliche Gebühren anfallen können. Die Zustellung einer SMS an den Empfänger kann nicht gewährleistet werden, falls die Nichtzustellung auf Gründen außerhalb des Verantwortungsbereichs von Lebara beruht.
- 2.10. Keine MMS. Lebara ermöglicht nicht das Senden und Empfangen von MMS (Multimedia Messaging Service) -Nachrichten.
- 2.11. Datendienste. Lebara bietet die Nutzung von Datendiensten (paketvermittelte Datennutzung wie z.B. das Senden und Empfangen von E-Mails und die Internetnutzung) an. Sie müssen hierfür bei Ihrem internetfähigen Mobiltelefon den Zugangspunkt (APN) konfiguriert haben.
- 2.12. Reaktion auf Sicherheits- und Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen und Schwachstellen. Die Arten von Maßnahmen, mit denen Lebara auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann, sind in Verbraucherhinweisen des Netzpartners der Lebara als Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsnetzes, auf dem Lebara seine Dienste anbietet, dargestellt, die auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de) abrufbar sind.

### **3. Einschränkung des Zugangs zu Diensten und Sperrung von Rufnummernbereichen**

- 3.1. Netzseitige Sperre. Ihr Netzzugang ist für folgende Rufnummernbereiche netzseitig gesperrt: 11817, 11819, 11822, 11823, 11827, 11829, 11830, 11842, 11843, 11844, 11846, 11851, 11854, 11856, 11857, 11859, 11860, 11863, 11867, 11869, 11871, 11872, 11877, 11878, 11882, 11887, 11888, 11889, 11890, 11892, 11893, 11894 und 09009. Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung des Netzzugangs zudem für bestimmte weitere Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 Telekommunikationsgesetz unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
- 3.2. Ausschluss gewisser Arten von Anrufen und von Anrufen zu bestimmten Rufnummernbereichen.

Bei Benutzung der SIM-Karte und Inanspruchnahme der Dienste kann es sein, dass der Kunde bestimmte Arten von Anrufen nicht tätigen kann. Lebara ist nicht verpflichtet, Anrufe zu allen Rufnummernbereichen im Sinne von § 3 Nr. 50 Telekommunikationsgesetz zu ermöglichen. Insbesondere sind Auskunftsdienste, entgeltfreie Telefondienste, Service-Dienste, Kurzwahldienste, Massenverkehrs-Dienste, Mehrwert-Dienste sowie Premium-Dienste nicht oder nur in Abhängigkeit von der jeweils konkreten Rufnummer erreichbar. Details hierzu finden Sie auf der Webseite von Lebara unter [www.lebara.de](http://www.lebara.de).

- 3.3. Neben der Verbindung erbrachte Leistungen Dritter. Die Dienste ermöglichen nicht die Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistung Dritter über den Mobilfunkanschluss.

### **4. Teilnehmerverzeichnis und Auskunftsdienst**

Lebara nimmt die Daten des Kunden nicht in irgendein Teilnehmerverzeichnis oder in einen Auskunftsdienst oder Verzeichnisse für Auskunftsdienste auf, sei es, dass dies von Lebara oder von einem Dritten geführt wird, es sei denn, der Kunde verlangt diese Eintragung. Der Kunde kann jederzeit von Lebara verlangen, mit der Rufnummer seiner Lebara SIM-Karte, seinem Vor- und Nachnamen und seiner Anschrift unentgeltlich oder gegen Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von Lebara mit zusätzlichen Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses in ein öffentliches, nicht notwendig Lebara-eigenes Teilnehmerverzeichnis oder Verzeichnis für

Auskunftsdienste eingetragen zu werden oder den Eintrag wieder löschen zu lassen. Einen unrichtigen Eintrag berichtigt Lebara auf Ersuchen des Kunden. Der Kunde kann weiterhin jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Vor- und Nachnamen eingetragen werden, soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen; für diesen Eintrag wird Lebara ein Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von Lebara verlangen. Falls der Kunde seine Daten in ein Teilnehmerverzeichnis oder einen Auskunftsdienst aufgenommen haben möchte, kann er den Kundendienst von Lebara kontaktieren. Falls der Kunde eine solche Eintragung verlangt, wird Lebara diese Daten Herausgebern von Teilnehmerverzeichnissen und Anbietern von Auskunftsdiensten in Übereinstimmung mit dem einschlägigen Datenschutzrecht überlassen.

Stand: 01. November 2021