

Allgemeine Geschäftsbedingungen der wilhelm.tel GmbH für wilhelm.tel-Mobilfunk (Mobilfunk-AGB) Gültig ab 18.10.2010

§ 1

Allgemeines/Vertragsgrundlagen

Die wilhelm.tel GmbH (nachfolgend „wilhelm.tel“ genannt) erbringt GSM-/UMTS-Mobilfunkdienstleistungen für Privatkunden ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Mobilfunkvertrages, dieser Mobilfunk-AGB, der jeweils aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk, der produktbezogenen Leistungsbeschreibung für Mobilfunk und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der wilhelm.tel für Multimediadienste (nachfolgend „Multimedia-AGB“ genannt).

§ 2

Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

Der Vertrag kommt gemäß § 3 Abs. 2 der Multimedia-AGB mit dem Zugang einer wilhelm.tel-Auftragsbestätigung beim Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung. Als Zeitpunkt der Leistungsbereitstellung gilt die Freischaltung/ Aktivierung der Mobilfunkkarte von wilhelm.tel (nachfolgend SIM-Karte genannt).

§ 3

Grundlegende Leistungsmerkmale

- (1) wilhelm.tel ermöglicht dem Kunden mobile Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen über das vstream-Mobilfunknetz oder über Netze anderer Mobilfunkpartner (beide nachfolgend bezeichnet als „Mobilfunkpartner“) im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in Anspruch zu nehmen. Das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartners im Sinne dieser Leistungsbeschreibung verfügt über ein grundsätzlich flächendeckendes Netz in der Bundesrepublik Deutschland, wobei neben den besonderen Beschränkungen nach § 3 Abs. 8 dieser Mobilfunk-AGB generelle Einschränkungen in den Bereichen der Staatsgrenzen und/oder abgelegenen bzw. wenig bewohnten Gebieten hinzunehmen sind.
- (2) Für die Nutzung der wilhelm.tel-Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartner eingebuchte SIM-Karte, eine von wilhelm.tel überlassene Rufnummer (sowie ein zur Nutzung im Mobilfunknetz des Mobilfunkpartner geeignetes mobiles Endgerät (nachfolgend Mobilfunkendgerät genannt), basierend auf dem GSM/UMTS-Standard, erforderlich. Eine von wilhelm.tel überlassene Rufnummer liegt auch vor, wenn wilhelm.tel gemäß § 4 dieser Mobilfunk-AGB aufgrund entsprechenden besonderen Kundenauftrags dessen Rufnummer von einem anderen Mobilfunkanbieter portiert hat.
- (3) Die SIM-Karte wird dem Kunden durch wilhelm.tel zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Mit dieser Karte erhält der Kunde eine von ihm veränderbare persönliche Identifikationsnummern PIN1 (PIN – Personal Identification Number) sowie ein Entsperrcode PUK1 (PUK – Personal Unlocking Key Number). Durch die Verwendung von PIN1/PUK1 können die vereinbarten Dienste in Abhängigkeit vom verwendeten Mobilfunkendgerät genutzt werden. Die SIM-Karte wird ab der dritten aufeinanderfolgenden Falscheingabe einer PIN gesperrt. Durch Eingabe der entsprechenden PUK1 kann diese durch den Kunden wieder entsperrt werden. Nach zehnmaliger Falscheingabe der PUK1 wird die SIM-Karte dauerhaft unbrauchbar und muss ersetzt werden; die Kosten des Ersatzes trägt der Kunde.

Die SIM-Karte bleibt Eigentum der wilhelm.tel und ist bei Ablauf der Gültigkeit bzw. zum Ende des Vertrages unaufgefordert vom Kunden zu vernichten. wilhelm.tel ersetzt die SIM-Karte bei Verlust, bei Beschädigung und im Fall, dass der Kunde die SIM-Karte zurückgegeben hat, weil der Verdacht besteht, dass die PUK1 unbefugten Dritten bekannt geworden sein könnte, oder wenn wilhelm.tel von dem Kunden die Rückgabe der SIM-Karte verlangt hat. Die Höhe des Entgeltes für den Ersatz bestimmt sich nach der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk.
- (4) Beim erstmaligen Einlegen der SIM-Karte in das Mobilfunkendgerät des Kunden wird versucht, die für die Nutzung der wilhelm.tel-Mobilfunkdienstleistungen erforderlichen Einstellungen (insbesondere für WAP, MMS und GPRS) automatisch im Endgerät vorzunehmen. Dazu werden die notwendigen Konfigurationsdaten auf das Mobilfunkendgerät übertragen, sofern sich der Kunde im Empfangsbereich des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners aufhält und das Mobilfunkendgerät dies unterstützt. wilhelm.tel kann eine automatische Konfiguration nicht für alle existierenden Endgerätemodelle garantieren.
- (5) wilhelm.tel stellt dem Kunden eine Rufnummer zur Verfügung, sofern der Kunde nicht von der Möglichkeit der Rufnummernmitnahme Gebrauch machen möchte, bzw. die Rufnummernmitnahme nicht erfolgreich durchgeführt werden kann. wilhelm.tel ist berechtigt, die in Verbindung mit der SIM-Karte verwendete Rufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA), aufgrund vom Netzbetreiber vorgegebener technischer Eigenarten des Mobilfunknetzes oder aus betrieblichen Gründen zu ändern. Für diesen Fall stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber wilhelm.tel zu. Der Kunde kann wilhelm.tel nachträglich beauftragen, einen gemäß der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk kostenpflichtigen Rufnummernwechsel durchzuführen.
- (6) Der Kunde hat die Möglichkeit eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer herzustellen. Zielrufnummer dieser Verbindung kann eine wilhelm.tel-Rufnummer oder eine andere deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter abgeschlossen hat, der mittelbar oder unmittelbar gegenüber wilhelm.tel verpflichtet ist, die jeweilige Verbindung herzustellen.
- (7) wilhelm.tel ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter und es gelten separate Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preislisten, insbesondere mit gegebenenfalls abweichenden Vertragslaufzeiten und Kündigungsmöglichkeiten. Änderungen solcher Zusatzdienstleistung zuungunsten des Kunden (z. B. Leistungseinschränkungen oder Preiserhöhungen) berechtigen den Kunden nicht zur Sonderkündigung des wilhelm.tel-Mobilfunkvertrages.
- (8) Der Kunde kann GSM/UMTS-basierte Mobilfunkdienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners in Anspruch nehmen. Dabei ist zu beachten, dass bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung wilhelm.tel keine Mobilfunkversorgung innerhalb geschlossener Räume garantiert, da diese durch die spezifischen baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann.
- (9) Je nach verfügbarer Netztechnologie (GSM, GPRS, HSCSD, UMTS) stehen folgende Übertragungsraten für die leitungs- oder paketvermittelte Übertragung zur Verfügung:
 - Sprachverbindungen zwischen max. 14,4 und max. 64 kbit/s,
 - Datenverbindungen zwischen max. 14,4 und max. 64 kbit/s (abgehend) bzw. zwischen max. 14,4 und max. 384 kbit/s (eingehend) sowie
 - Faxverbindungen Gruppe 3 bis max. 9,6 kbit/s.
 Neben der verwendeten Netztechnologie hängt die Übertragungsraten im Einzelfall außerdem von dem genutzten Endgerät und den konkreten Nutzungsmodalitäten (z. B. Entfernung zur Antenne, Fortbewegungsgeschwindigkeit, Belegung der Funkzelle) ab. Schließlich kann die Übertragungsqualität auch durch atmosphärische und topographische Gegebenheiten sowie Hindernisse (z. B. Gebäude) gestört sein.
- (10) Wird eine Dienstleistung von wilhelm.tel nur für einen befristeten Zeitraum angeboten, nur in Verbindung mit einem bestimmten Tarif und/oder nur gegen ein zusätzliches Entgelt erbracht, wird dies in der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk ausgewiesen. wilhelm.tel behält sich vor, etwaige Freischaltungen, Einstellungen oder Umstellungen eines Dienstes oder einen etwaig von wilhelm.tel zugelassenen Tarifwechsel erst zum nächstmöglichen Termin (z. B. mit Beginn des nächst erreichbaren Abrechnungszeitraums) durchzuführen.
- (11) wilhelm.tel übernimmt keinerlei Verantwortung für die durch seine Mobilfunkdienstleistungen zu erlangenden Inhalte, d. h. insbesondere nicht für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der mittels Datendiensten erlangten Informationen. wilhelm.tel haftet, außer im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht für Schäden jedweder Art, die dem Kunden dadurch entstehen, dass er erlangte Informationen nutzt oder dies unterlässt. Dies gilt auch für Informationen, deren Nutzung rechts- oder sittenwidrig ist sowie für die Nutzung virenbehafteter Daten. wilhelm.tel trifft keine Verantwortung im Zusammenhang mit Rechten und Pflichten gegenüber Dritten, die dem Kunden im Rahmen der Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen, insbesondere durch dabei getätigte Rechtsgeschäfte, entstehen.
- (12) wilhelm.tel behält sich vor, die Leistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners bzw. anderer Mobilfunkpartner zeitweilig zu beschränken. Zeitweilige Störungen

gen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistungen können sich auch aus Not- und Katastrophenfällen, durch atmosphärische Bedingungen und geographische Gegebenheiten sowie funktions-technische Hindernisse, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Anlagen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners (z. B. Verbesserungen des Netzes, Verlegung der Standorte von Anlagen), wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße oder verbesserte Erbringung der Leistungen erforderlich sind, oder aus Gründen höherer Gewalt (einschließlich Streiks und Aussperrungen) ergeben.

§ 4 Rufnummernportierung

- (1) Auf Wunsch des Kunden ermöglicht wilhelm.tel eine bestehende Rufnummer, im Falle eines Diensteanbieterwechsels, mitzunehmen (Rufnummernportierung). Eine Rufnummer kann importiert werden (Rufnummernimport bei Vertragsbeginn, wenn der Kunde von einem anderen Diensteanbieter zu wilhelm.tel wechselt) oder exportiert werden (Rufnummernexport bei Vertragsbeendigung, wenn der Kunde von wilhelm.tel zu einem anderen Diensteanbieter wechselt). Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Je Vertrag kann der Kunde eine Rufnummer portieren lassen.
- (2) Voraussetzungen: Die Rufnummernportierung setzt die Beendigung des Mobilfunkvertrages mit dem alten Diensteanbieter und den Abschluss eines Mobilfunkvertrages mit einem neuen Diensteanbieter voraus und ist bei diesem zu beauftragen. Dabei ist zu beachten, dass der Portierungsauftrag aus technischen Gründen frühestens 120 Kalendertage vor Beendigung des Mobilfunkvertrages beim alten Diensteanbieter gestellt werden kann und bis spätestens 14 Kalendertage nach Beendigung des Mobilfunkvertrages beim alten Diensteanbieter erfolgen muss.
- (3) Besonderheiten Rufnummernimport: In diesem Fall stellt der Kunde im Zuge der Beauftragung der wilhelm.tel-Mobilfunkdienstleistungen einen zusätzlich zu unterzeichnenden Portierungsauftrag, den wilhelm.tel an den bisherigen Diensteanbieter des Kunden übermittelt. Vor Beginn der in § 4 Abs. 2 dieser Mobilfunk-AGB benannten 120-Tage und nach Ablauf der in § 4 Abs. 2 dieser Mobilfunk-AGB benannten 14-Tage-Frist sowie bei sonstigen unbehebaren nicht von wilhelm.tel zu vertretenen Portierungshindernissen ist die Mitnahme der Rufnummer ausgeschlossen. Dem Kunden wird dann im Rahmen des mit wilhelm.tel abgeschlossenen Mobilfunkvertrages eine neue Rufnummer zugewiesen. Fax- und Datennummern können nicht portiert werden.
- (4) Besonderheiten Rufnummernexport: In diesem Fall beauftragt der Kunde einen neuen Diensteanbieter, den Auftrag zur Portierung der Rufnummer an wilhelm.tel zu übermitteln. Hierbei ist wilhelm.tel berechtigt, die vertraglichen Leistungen bis zu 4 Tage vor dem Vertragsende einzustellen, wenn dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung der Rufnummer wird dem Kunden von wilhelm.tel gemäß der jeweils gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk in Rechnung gestellt.
- (5) Der Portierungstermin ist in der Regel das Ende des Vertrages mit dem bisherigen Anbieter bzw. der Vertragsbeginn bei wilhelm.tel. Portierungen erfolgen nur an Arbeitstagen (Mo. – Sa., jeweils von 0.00 Uhr bis 6.00 Uhr); sie sind an bundeseinheitlichen Feiertagen sowie an Arbeitstagen, die mehreren zusammenhängenden Feiertagen unmittelbar nachfolgen, ausgeschlossen. Am Tag der Portierung kann es in der Zeit von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Mobilfunkdienstleistungen kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt wilhelm.tel keine Haftung.

§ 5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Ergänzend zu den Regelungen des § 17 der Multimedia-AGB gilt:

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden, sofern für das jeweilige Mobilfunkprodukt nicht etwas anderes vereinbart wurde. Je nach Tarif oder Aktion kann eine abweichende Mindestvertragslaufzeit gelten. Diese ist dann in den entsprechenden Auftragsunterlagen gesondert aufgeführt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen (Fax, Brief).
- (2) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt.
- (3) wilhelm.tel bedient sich zur Erbringung der Mobilfunkleistungen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners. Wird der Vertrag mit dem Mobilfunkpartner gekündigt, wird wilhelm.tel den Kunden entweder in das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartners oder eines dritten Mobilfunkpartners migrieren. Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Einwilligung hierzu und bevollmächtigt wilhelm.tel, im Namen des Kunden alle eventuell hierfür erforderlichen Erklärungen gegenüber dem abgebenden Mobilfunkpartner und dem aufnehmenden Mobilfunkpartner abzugeben. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Fall darüber hinaus, auf Anforderung der wilhelm.tel alle hierzu ggf. erforderlichen weiteren Erklärungen abzugeben und an der Migration mitzuwirken.

Der Inhalt der Mobilfunkleistungen und das Vertragsverhältnis zum Kunden bleiben von dieser Maßnahme unberührt.

§ 6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Über die Bestimmungen der wilhelm.tel-Multimedia-AGB hinaus ist der Kunde verpflichtet,
 - a) alle ihm zur Verfügung gestellten Kennwörter bzw. Identifikationsnummern, insbesondere seine PIN1- und seine PUK1-Nummern, die ihm von wilhelm.tel mitgeteilt wurden, sowie seine Kundennummer und sein Kundenkennwort geheim zu halten, vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen;
 - b) die ihm überlassene SIM-Karte sorgfältig zu verwahren, vor Missbrauch durch Dritte, Verlust und Beschädigung zu schützen und angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen;
 - c) die Software und Schnittstellen seines Mobilfunkendgerätes, die mit der SIM-Karte betrieben werden, vor unberechtigten Zugriffen Dritter zu schützen;
 - d) den Verlust bzw. das Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich dem wilhelm.tel-Kundenservice telefonisch über die Rufnummer 040-521043609 (aus dem Ausland unter +4940521043609) unter Angabe seiner Rufnummer und Kundennummer anzuzeigen; die bis zur Mitteilung angefallenen nutzungsabhängigen Entgelte hat der Kunde zu zahlen, wenn er den Verlust oder das Abhandenkommen zu vertreten hat; wilhelm.tel wird die SIM-Karte sofort sperren und dem Kunden auf Wunsch eine neue SIM-Karte zur Verfügung stellen; hierfür fällt jeweils ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk an; während der Verhängung der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet;
 - e) auch die Preise zu zahlen, die durch die von ihm zugelassene Nutzung der SIM-Karte durch Dritte entstanden sind.
- (2) Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, insbesondere
 - a) vor der Einrichtung einer Rufumleitung auf den Anschluss eines Dritten dessen Einverständnis einzuholen;
 - b) keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben;
 - c) keine wilhelm.tel-Mobilfunkdienstleistungen zu gewerblichen Zwecken zu nutzen bzw. zu vermarkten;
 - d) die ihm zur Nutzung überlassene SIM-Karte nicht Dritten zur dauerhaften oder auch nur vorübergehenden gewerblichen Nutzung zu überlassen;
 - e) Inhalte, die er über ein Mobilfunkendgerät per SMS, MMS oder WAP abrufen, unter Ausschluss einer gewerblichen Nutzung ausschließlich zum eigenen, privaten Gebrauch zu nutzen;
 - f) die Leistungen nur zum Aufbau selbst gewählter Verbindungen zu nutzen; ihm ist insbesondere nicht gestattet, mittels seiner Mobilfunkkarte von einem Dritten hergestellte Verbindungen über Vermittlungs- oder Übertragungssysteme weiterzuleiten oder Mobilfunkkarten in stationären Einrichtungen, gleich welcher Art, zu installieren. Gleiches gilt für den Anschluss von betrieblichen Telefonanlagen oder Datennetzen (LAN/WAN) mittels sog. GSM Gateways (SIM-Boxen, LeastCostRouter) an das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartners, sowie die Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen;
 - g) die Mobilfunkdienstleistungen, die ihm unabhängig von einer Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung gestellt werden (z. B. im Rahmen einer Flatrate), nicht zu nutzen
 1. für den Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z. B. Call-Center-Leistungen, Telemarketingleistungen oder Faxbroadcastdienste);
 2. für die Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte;
 3. für die Herstellung von Verbindungen, die aufgrund einer Standleitung zustande kommen und bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen erhält;
 4. für Dauerverbindungen aufgrund manueller oder automatischer mehrfacher Wahlwiederholung.

- (3) Im Falle eines Verstoßes gegen die Regelungen in § 6 Abs. 2 dieser Mobilfunk-AGB ist wilhelm.tel berechtigt, die SIM-Karte sofort zu sperren und den Vertrag fristlos zu kündigen.
- (4) Dem Kunden ist bekannt, dass nicht alle Mobilfunkendgeräte alle von wilhelm.tel angebotenen Mobilfunkdienstleistungen unterstützen.

§ 7 Sperrung von Leistungen

- (1) wilhelm.tel ist zur Verhängung einer teilweisen oder vollständigen Sperre der Inanspruchnahme der Mobilfunkdienstleistungen ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartezeit berechtigt, wenn
 - a) Der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß der Leistungsbeschreibung sowie § 5 oder § 6 Abs. 2 dieser Mobilfunk-AGB nicht nach kommt;
 - b) es zu einer Rücklastschrift beim Einzug von wilhelm.tel Forderungen kommt, es sei denn, der Kunde hat die Rücklastschrift nicht zu vertreten;
 - c) das Entgeltaufkommen und/oder das Nutzungsverhalten in sehr hohem Maße bzw. ungewöhnlich ansteigt und/oder Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Sperre Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet;
 - d) eine Gefährdung der Einrichtungen der wilhelm.tel, deren Roaming-Partnern oder der öffentlichen Sicherheit droht;
 - e) wilhelm.tel vom Missbrauch der Zugangsdaten des Kunden (Passwort etc.) durch Dritte Kenntnis erhält oder diesen begründet vermutet;
 - f) es Veranlassung zur fristlosen Kündigung gegeben hat für die Zeit zwischen Versendung der Kündigung an die letzte bekannte Anschrift des Kunden und deren Zugang.
- (2) Die Sperre wird, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränkt und dem Kunden in der Regel schriftlich, fernmündlich, per SMS oder per Email im Vorhinein angekündigt. Für Sperrungen wird ein Entgelt erhoben, das sich aus der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk ergibt. Während der Dauer einer oder mehrerer Sperrungen bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet.

§ 8 Rechnung

- (1) Der Kunde erhält monatlich eine Rechnung für die in Anspruch genommenen Mobilfunkdienstleistungen. Soweit der Kunde weitere Dienstleistungen der wilhelm.tel in Anspruch nimmt, kann die Abrechnung gemeinsam für diese Dienstleistungen und die Mobilfunkdienstleistungen erfolgen. Die gemeinsame Abrechnung dient der Vereinfachung, ohne dass die einzelnen Verträge ihren eigenständigen und getrennten Charakter verlieren würden. Die Zustellung der Rechnung erfolgt wahlweise als Papierrechnung per Post (kostenpflichtig gemäß der aktuell gültigen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk) und elektronisch im wilhelm.tel online-Portal, oder ausschließlich elektronisch (kostenlos) für alle in Anspruch genommenen Leistungen von wilhelm.tel (vgl. § 9 Multimedia-AGB).
Hinweis: Will der Kunde die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen seines Vorsteuerabzuges geltend machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Zustellung der elektronischen Rechnung nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechtes und der Kunde muss für den Vorsteuerabzug den Rechnungsversand per Post wählen.
- (2) Bei elektronischer Rechnungsstellung erhält der Kunde seine monatliche Rechnung von wilhelm.tel elektronisch zum Abruf durch Hinterlegung auf dem Kundenportal unter www.wilhelm-tel.de. Im Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung für sechs Monate einzusehen, auszudrucken und auszuwerten. Nach Ablauf von sechs Monaten können die hinterlegten Rechnungen durch wilhelm.tel gelöscht werden. wilhelm.tel informiert den Kunden per Email, dass seine monatliche Rechnung im Kundenportal abrufbar ist. Die Rechnung gilt an dem auf diese Benachrichtigung folgenden ersten Werktag als zugegangen.

§ 9 Tarif/wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk

- (1) Grundlage für alle Tarife ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk. Tarifänderungen nach den Regelungen in § 8 Abs. 8 der Multimedia-AGB bleiben unberührt.
- (2) Soweit diese AGB auf die für den Vertrag aktuell maßgebliche wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk verweist, umfasst der Verweis auch die Änderungen der ursprünglich maßgeblichen wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk durch Änderungen nach § 8 Abs. 8 der Multimedia-AGB.

- (3) Es wird darauf hingewiesen, dass der Kunde die jeweils aktuell gültige wilhelm.tel-Preisliste Mobilfunk im wilhelm.tel-Service-Center in der Heidbergstraße 101-111 in 22846 Norderstedt erhalten kann bzw. er diese jederzeit im Internet unter www.wilhelm.tel.de einsehen kann.

§ 10 Leistungsstörungen

- (1) Als Leistungsstörungen werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein Dienst oder Leistung nicht in der vertraglichen Weise erbracht wird.
- (2) Für die Störungsannahme bietet wilhelm.tel eine gebührenfreie Service-Hotline an: 0800-4324324, die werktags von 8.00 Uhr – 20.00 Uhr erreichbar ist.
- (3) Kann ein Dienst oder eine Leistung aufgrund von Störungen im Mobilfunkendgerät oder anderen Komponenten des Kunden nicht erbracht werden, fällt dies nicht in den Verantwortungsbereich von wilhelm.tel und es handelt sich somit nicht um eine Leistungsstörung. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist wilhelm.tel gemäß der Leistungsbeschreibung berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- (4) wilhelm.tel haftet nur für von ihr zu vertretene Störungen. Ersatzansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen oder im Übrigen sind auf den sich aus § 16 der Multimedia-AGB ergebenden Umfang beschränkt.

§ 11 Kundenservice und Entstörung

- (1) wilhelm.tel ermöglicht es dem Kunden, u. a. telefonisch oder per Internet Informationen zu seinem Vertragsverhältnis zu erhalten und bestimmte Änderungen im Rahmen des bestehenden Vertrags vorzunehmen. In diesen Fällen muss sich der Anrufer oder Internet-Nutzer durch die Angabe des von wilhelm.tel vorgegebenen oder vom Kunden festgelegten Kundenkennworts legitimieren.
- (2) Für technischen Support rund um die Mobilfunkdienste stellt wilhelm.tel eine gebührenfreie Hotline bereit: 0800-4324324
- (3) Bedienungs- und Garantiefragen zum jeweiligen Mobilfunkendgerät des Kunden können vom wilhelm.tel-Support nicht beantwortet werden.

Norderstedt, den 18.10.2010