

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Mobilfunk der wilhelm.tel GmbH (Mobilfunk-AGB) Gültig ab 01.03.2023

§ 1

Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Nutzung der GSM/LTE/5G-Mobilfunkdienstleistungen der wilhelm.tel („Mobilfunkdienstleistungen“) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der wilhelm.tel für Multimediadienste („Multimedia-AGB“), sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) wilhelm.tel erbringt Mobilfunkdienstleistungen ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Mobilfunkvertrages, dieser Mobilfunk-AGB, der jeweils aktuell gültigen Preisliste und der Multimedia-AGB.

§ 2

Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

- (1) Der Vertrag kommt gemäß § 3 Abs. 2 und 3 der Multimedia-AGB mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der wilhelm.tel beim Kunden oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung zustande. Als Zeitpunkt der Leistungsbereitstellung gilt die Freischaltung/Aktivierung der Mobilfunkkarte von wilhelm.tel (nachfolgend SIM-Karte genannt).
- (2) Der Vertrag über Mobilfunkdienstleistungen ist auch im Falle des zeitgleichen Abschlusses eines Vertrages über Festnetz-Telekommunikationsdienste ein eigenständiger Vertrag; Rechte des Kunden nach § 66 TKG bleiben unberührt.

§ 3

Grundlegende Leistungsmerkmale

- (1) wilhelm.tel ermöglicht dem Kunden mobile Telekommunikations- sowie ggf. weitere Dienstleistungen über das Mobilfunknetz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München oder über Netze anderer Mobilfunkprovider (alle nachfolgend bezeichnet als „Mobilfunkpartner“) im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in Anspruch zu nehmen. Das Mobilfunknetz des

Mobilfunkpartners verfügt über ein grundsätzlich flächendeckendes Netz in der Bundesrepublik Deutschland, wobei neben den besonderen Beschränkungen nach § 3 Abs. 10 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 Mobilfunkpartners 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/LTE/5G-Standard, erforderlich. Die Überlassung eines Mobilfunkendgerätes ist nicht Vertragsgegenstand. Eine Rufnummer gilt auch im Falle einer Portierung gemäß § 5 dieser Mobilfunk-AGB als von wilhelm.tel überlassen.
- (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.
- (4) 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 Preisliste.
- (5) Beim erstmaligen Einlegen der SIM-Karte in das Mobilfunkendgerät des Kunden wird versucht, die für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen

erforderlichen Einstellungen 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 zusagen.

- (6) wilhelm.tel stellt dem Kunden eine Rufnummer zur Verfügung, sofern der Kunde nicht von der Möglichkeit der Rufnummernmitnahme (Portierung) gemäß § 5 dieser Mobilfunk-AGB 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 Rufnummernwechsel (Zuteilung einer neuen Mobilfunkrufnummer) durchzuführen; die Kosten eines Rufnummernwechsels werden dem Kunden gemäß Preisliste in Rechnung gestellt.

- (7) Im Falle eines Notrufs zu den Notrufnummern 110 und 112 erhält die Notrufabfragestelle zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.
- (8) 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 Zusatzdienstleistungen zuungunsten des Kunden (z. B. Leistungseinschränkungen oder Preiserhöhungen) berechtigen den Kunden nicht zur Sonderkündigung des Mobilfunkvertrages mit wilhelm.tel.
- (9) Der Kunde kann GSM/LTE-basierte Mobilfunkdienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners in Anspruch nehmen. Verbindungen zu Schiffen, Flugzeugen und anderen satellitengestützten Empfängern sind nicht möglich. Außerdem ist zu beachten, dass auch bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung wilhelm.tel keine Mobilfunkversorgung innerhalb geschlossener Räume gewährleistet, da diese durch

die spezifischen baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann. Eine Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen im Ausland setzt voraus, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Im Ausland stehen Mobilfunkdienstleistungen nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen zur Verfügung

- (10) Je nach verfügbarer Netztechnologie stehen für den mobilen Internetzugang diejenigen Übertragungsraten zur Verfügung, die in dem zum Tarif zugehörigen jeweiligen Produktinformationsblatt genannt sind. Neben der verwendeten Netztechnologie hängt die Übertragungsrate 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.
- (11) wilhelm.tel behält sich vor, die Leistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners zeitweilig zu beschränken. Zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistungen können sich auch aus Not- und Katastrophenfällen, 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.
- (12) Wird nach Verbrauch eines evtl. vereinbarten Datenvolumens die Übertragungsgeschwindigkeit reduziert, so ist der Internet-Zugang nur noch eingeschränkt nutzbar, insbesondere Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf sind in diesem Fall möglicherweise nicht mehr nutzbar.
- (13) SMS („Short Message Service“) ermöglicht dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Das SMS-Service-Center des Mobilfunkpartners versucht 2 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS-Service-Center gelöscht. Der Mobilfunkpartner kann SMS, die vom Endgerät eines Kunden abgehen ohne Zustellversuch löschen, soweit der begründete Verdacht besteht, dass die Zustellung der SMS zu einer Gefahr für die Integrität der Netze oder Telekommunikationsanlagen des Mobilfunkpartners oder für Rechtsgüter des betroffenen Kunden oder anderer Endnutzer führt.

Dies ist z.B. der Fall bei einer durch Malware gesteuerten Versendung von SMS, die ihrerseits Links auf Schadsoftware enthält.

- (14) 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, so wird dies in der aktuell gültigen Preisliste 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.
- (15) wilhelm.tel übernimmt keinerlei Verantwortung für die über 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.
- (16) Der Kunde kann verlangen, dass die Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.

§ 4 SMS-Flatrate

- (1) Sofern der vom Kunden gewählte Tarif eine SMS-Flatrate beinhaltet, erhält der Kunde die Möglichkeit innerhalb der deutschen Mobilfunknetze sowie in das deutsche Festnetz (außer zu Service- und sonstigen Sonderrufnummern sowie Premiumdiensten) eine unbegrenzte Anzahl von SMS-Nachrichten zu versenden.
- (2) Der Versand von SMS-Nachrichten muss durch persönliche Eingabe des Kunden über sein Endgerät erfolgen.
- (3) Es ist dem Kunden untersagt,

- a) die SMS-Flatrate zur Erbringung von (gewerblichen) Mobilfunk- oder anderen Dienstleistungen für Dritte sowie der Einsatz in GSM-Gateways oder SIM-Boxen zu nutzen,
- b) die SMS-Flatrate zum massenhaften Versand gleichlautender SMS-Nachrichten zu nutzen,
- c) automatisierte Verfahren (z. B. ausführbare Routinen, Apps, Programme) oder Dienste zur Erstellung und Versendung von SMS für den Versand von SMS-Nachrichten zu verwenden,
- d) die SMS-Flatrate für Dienstleistungen oder andere Handlungen zu nutzen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben
- e) rechtswidrige Inhalte im Sinne von § 5 Abs. 5 der Internet-AGB zu verbreiten.

Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Option SMS-Flatrate ist wilhelm.tel berechtigt, die betreffende SIM-Karte des Kunden von der Nutzung der Option SMS-Flatrate auszuschließen und die Option SMS-Flatrate außerordentlich zu kündigen. Darüber hinaus ist wilhelm.tel bei missbräuchlicher Inanspruchnahme der SMS-Flatrate berechtigt, jede missbräuchlich versendete SMS-Nachricht gemäß den Kosten für SMS-Nachrichten nach dem Tarif nach dem Grund-Mobilfunktarif von wilhelm.tel, der keine SMS-Flatrate beinhaltet, in Rechnung zu stellen. Der Sperrung der betreffenden SIM-Karte für die Option SMS-Flatrate geht eine per SMS-Nachricht an den Kunden versendete erfolglose Abmahnung von wilhelm.tel voraus, mit der der Kunde aufgefordert wird, die missbräuchliche Nutzung der Option SMS-Flatrate unverzüglich einzustellen. Über eine erfolgte Sperre der betreffenden SIM-Karte des Kunden für die Nutzung der SMS-Flatrate wird der Kunden durch wilhelm.tel unmittelbar nach deren Einrichtung per Telefon, per SMS-Nachricht und/oder in einem gesonderten Schreiben postalisch informiert.

§ 5 Rufnummernportierung

- (1) Auf Wunsch des Kunden ermöglicht wilhelm.tel, eine bestehende Mobilfunkrufnummer von einem anderen deutschen Mobilfunkanbieter zu übernehmen oder zu einem anderen deutschen Mobilfunkanbieter zu übertragen (Rufnummernportierung).
- (2) Der Kunde kann jederzeit, auch während der Vertragslaufzeit, die Mitnahme der ihm zugeteilten Rufnummer verlangen; der bestehende Vertrag zwischen dem Kunden und dem Mobilfunkanbieter und somit die Zahlungspflicht des Kunden bleibt davon unberührt. Auf Wunsch des Kunden teilt wilhelm.tel diesem im Falle einer Mitnahme der Rufnummer zu einem anderen Anbieter für die weitere Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen der wilhelm.tel eine neue Rufnummer zu.

- (3) Für eine Rufnummernportierung zu wilhelm.tel muss der Kunde wilhelm.tel mit der Übernahme der Rufnummer beauftragen.
 - (4) Der Auftrag des Kunden für eine Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter muss spätestens einen Monat nach Vertragsende bei wilhelm.tel vorliegen.
 - (5) Für die Rufnummernportierung gilt im Übrigen § 17 Abs. 3, 4 der Multimedia-AGB.
- b) keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben;
 - c) die ihm zur Nutzung überlassene SIM-Karte nicht Dritten zur dauerhaften oder auch nur vorübergehenden gewerblichen Nutzung zu überlassen;
 - d) 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, LeastCost-Router) an das Mobilfunknetz des Mobilfunkpartners, sowie die Erbringung von Zusammenschaltungsdiensten jeglicher Art zwischen dem Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen;
 - e) 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.

§ 6

Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Über die Bestimmungen in den 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 Preisliste an; während der Verhängung der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet.
- (2) Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, insbesondere
 - a) vor der Einrichtung einer Rufumleitung auf den Anschluss eines Dritten dessen Einverständnis einzuholen;
- (3) wilhelm.tel bedient sich zur Erbringung der Mobilfunkleistungen des Mobilfunknetzes des Mobilfunkpartners. Endet der Vertrag zwischen wilhelm.tel und dem Mobilfunkpartner, so wird wilhelm.tel den Kunden entweder in das Mobilfunknetz eines anderen Mobilfunknetzbetreibers migrieren, ohne dass dies Auswirkungen auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden und die vertragsgegenständlichen Leistungen hat, oder wilhelm.tel wird den Vertrag mit dem Kunden auf den Mobilfunkpartner, die Telefónica Germany

GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München, übertragen.

Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Einwilligung hierzu und bevollmächtigt wilhelm.tel, im Namen des Kunden alle eventuell hierfür erforderlichen Erklärungen gegenüber dem abgebenden Mobilfunknetzbetreiber und dem aufnehmenden Mobilfunknetzbetreiber abzugeben. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Fall darüber hinaus, auf Anforderung der wilhelm.tel alle für die Migration ggf. erforderlichen weiteren Erklärungen abzugeben und die für die Migration notwendigen Handlungen an seinem Mobilfunkendgerät vorzunehmen.

- (4) Dem Kunden ist bekannt, dass nicht alle Mobilfunkendgeräte alle von wilhelm.tel angebotenen Mobilfunkdienstleistungen unterstützen, dies gilt insbesondere für 5G.

§ 7 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 und elektronisch im wilhelm.tel online-Portal, oder ausschließlich elektronisch für alle in Anspruch genommenen Leistungen von wilhelm.tel (vgl. § 9 Multimedia-AGB).
- (2) Bei elektronischer Rechnungsstellung erhält der Kunde seine monatliche Rechnung von wilhelm.tel elektronisch zum Abruf durch Hinterlegung auf dem Kundenportal unter <https://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.

§ 8 Tarif/Preisliste

Grundlage für alle Tarife/Entgelte ist die bei Unterzeichnung des Kundenauftrages maßgebliche Preisliste (Preisliste Mobilfunk). Tarifänderungen

nach den Regelungen in § 2 Abs. 2 bis 4 der Multimedia-AGB bleiben unberührt.

§ 9 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.