

Leistungsbeschreibung (Service Description)

1. Übersicht zu den Dienstleistungen

1.1 Die 1GLOBAL Germany Operations GmbH (im Folgenden „1GLOBAL“ genannt) stellt Kunden mobile Konnektivitäts-, Sprach-, SMS- und Datendienstleistungen sowie in dieser Leistungsbeschreibung beschriebene optionale Zusatzdienstleistungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung.

1.2 Die voraussichtliche Zeit vom Herunterladen der eSIM bis zur Aktivierung der Mobilfunkverbindung beträgt in der Regel wenige Minuten oder weniger, kann aber bis zu vierundzwanzig (24) Stunden dauern. Kunden können den Aktivierungsstatus in der Revolut-App prüfen.

1.3 Für die Übertragung von Kommunikationsdaten und die Nutzung von Mobilfunkdienstleistungen ist ein im Mobilfunknetz von 1GLOBAL registriertes eSIM-Profil erforderlich. Zusätzlich kann ein kompatibles Mobilgerät, das die Standards GSM, UMTS, LTE oder 5G unterstützt, und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich sein.

Beachten Sie bitte, dass Ihr Gerät möglicherweise auf dieses Netz beschränkt ist, wenn es an einen bestimmten Mobilfunknetzbetreiber gebunden ist. Infolgedessen können Sie die von 1GLOBAL bereitgestellten Dienstleistungen möglicherweise nicht nutzen.

1.4 Wenn 1GLOBAL über den vereinbarten Umfang der Dienstleistungen hinaus unentgeltliche Dienstleistungen erbringt, behält sich das Unternehmen das Recht vor, diese Dienstleistungen mit angemessener vorheriger Frist einzustellen.

Der Kunde hat aufgrund einer solchen Einstellung keinen Anspruch auf Preisminderung, Rückerstattung oder Entschädigung, noch stellt eine solche Einstellung einen Grund für die Kündigung des Vertrags dar, sofern das geltende Recht nichts anderes vorschreibt.

2. Konnektivität, Rufnummern und eSIM

2.1 Verbindung und Rufnummer

1GLOBAL stellt dem Kunden mobile Konnektivitätsdienstleistungen zur Verfügung.

Wenn sich der Kunde für die Portierung einer bestehenden Mobilfunknummer entscheidet, wird 1GLOBAL eine neue Mobilfunknummer zuweisen.

Das Abonnement umfasst eine primäre Mobilfunknummer, die zum Tätigen und Empfangen von Anrufen und SMS verwendet werden kann.

Zusätzliche Rufnummern

Zusätzlich zu ihrer primären Nummer können Kunden Zusätzliche Rufnummern erwerben.

Kunden können pro Tag die Verknüpfung von bis zu drei (3) Zusätzlichen Rufnummern mit ihrem Abonnement beantragen, mit einem Maximum von zehn (10) Zusätzlichen Rufnummern pro Jahr.



Kunden können jederzeit maximal drei (3) Zusätzliche Rufnummern in ihrem Abonnement aktiv haben.

Zusätzliche Rufnummern können Anrufe und SMS empfangen, aber nicht zum Tätigen von Anrufen oder Senden von SMS verwendet werden.

Die Ziffern, aus denen eine Zusätzliche Rufnummer besteht, können entweder:

- (i) zufällig zugewiesen sein; oder
- (ii) vom Kunden aus einer Liste verfügbarer Nummern ausgewählt werden, die als „VIP-Rufnummern“ bezeichnet werden.

Eine Zusätzliche Rufnummer kann nur aktiv bleiben, wenn der Kunde über einen gültigen und aktuellen Primärdienst bei 1GLOBAL verfügt.

Etwaige für Zusätzliche Rufnummern anfallende Gebühren werden dem Kunden vor Abschluss des Kaufs mitgeteilt.

VIP-Rufnummern

VIP-Rufnummern sind Mobilfunknummern mit einer markanten Ziffernfolge, die vom Kunden ausgewählt werden.

Kunden können eine Nummer ihrer Wahl aus einer Liste verfügbarer Nummern anfordern, vorbehaltlich der Verfügbarkeit.

Eine VIP-Rufnummer kann beantragt werden:

- (i) während des Kaufs von Mobilfunkdiensten, in welchem Fall sie als primäre Mobilfunknummer des Kunden zugewiesen wird; oder
- (ii) nach dem Kauf von Mobilfunkdienstleistungen, in welchem Fall sie als Zusätzliche Rufnummer zugewiesen wird und denselben Einschränkungen unterliegt, die für Zusätzliche Rufnummern gelten.

Eine VIP-Rufnummer kann nur aktiv bleiben, wenn der Kunde über einen gültigen und aktuellen Primärdienst bei 1GLOBAL verfügt.

Etwaige für eine VIP-Rufnummer anfallende Gebühren, einschließlich einer einmaligen Gebühr, werden dem Kunden vor Abschluss des Kaufs mitgeteilt.

2.2 eSIM

1GLOBAL stellt dem Kunden ein eSIM-Profil für den Zugriff auf seine Mobilfunkdienstleistungen zur Verfügung.

Das eSIM-Profil:

- dient als Authentifizierungsnachweis für den Zugriff auf das Mobilfunknetz von 1GLOBAL;
- wird innerhalb von bis zu vierundzwanzig (24) Stunden nach der Bereitstellung aktiviert; und



- darf nur im vertraglich vereinbarten Rahmen verwendet werden.

Alle Rechte an geistigem Eigentum, einschließlich etwaiger Rechte in Bezug auf auf der eSIM installierte Software, verbleiben bei 1GLOBAL.

1GLOBAL behält sich das Recht vor, den Inhalt des eSIM-Profiles zu ersetzen, zu aktualisieren oder zu ändern, sofern dies aufgrund technischer, betrieblicher oder sicherheitsrelevanter Anforderungen erforderlich ist.

2.3 Netzdienste

1GLOBAL bietet die folgenden Netzdienste an:

a) Sprachanrufe

Kunden, die ein Mobilgerät mit einem aktivierten eSIM-Profil von 1GLOBAL nutzen, können je nach ausgewähltem Tarif Anrufe in inländische Mobilfunk- und Festnetze tätigen und empfangen.

Sofern durch die Geräteeinstellungen erforderlich, müssen Sprachdienste über das eSIM-Profil von 1GLOBAL aktiviert werden.

Anrufe zu internationalen Zielen, Mehrwertdienstnummern, anderen nicht geografischen Nummern und Auskunftsdiensten sind ausgeschlossen, es sei denn, sie sind ausdrücklich im ausgewählten Tarif enthalten.

b) SMS (Short Message Service)

Kunden können SMS-Nachrichten über SMS-kompatible Mobilgeräte senden und empfangen.

Der SMS-Dienst ermöglicht es Kunden, kurze Textnachrichten über kompatible Mobilfunknetze und -geräte auszutauschen.

3. Datennutzung

3.1 Allgemeine Informationen

1GLOBAL unterstützt die paketvermittelte Datenübertragung sowohl für ausgehenden als auch für eingehenden Datenverkehr, je nach Dienstleistungsvereinbarung und Netzverfügbarkeit.

Um die Datenübertragungsdienste mit der jeweiligen Netztechnologie nutzen zu können, ist ein kompatibles Mobilgerät erforderlich.

3.2 Geschätzte maximale Datenübertragungsgeschwindigkeiten

Gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 und dem geltenden deutschen Recht sind die geschätzten maximalen Datenübertragungsgeschwindigkeiten in der Vertragszusammenfassung und den anwendbaren Produktinformationen angegeben.

Die Vertragszusammenfassung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Preisliste oder andere anwendbare Produktdokumentationen können je nach ausgewähltem Tarif unterschiedliche geschätzte maximale Geschwindigkeiten festlegen.

Die tatsächlichen Geschwindigkeiten können variieren abhängig von:

- Netzerkauslastung und -abdeckung;
- Gerätefähigkeiten und -konfiguration;
- Standort und Umweltbedingungen; und
- den Fähigkeiten von Drittanbiernetzen, sofern anwendbar.

Im Falle erheblicher, kontinuierlicher oder regelmäßig wiederkehrender Abweichungen zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und den in der Vertragszusammenfassung angegebenen geschätzten Geschwindigkeiten können Kunden ihre gesetzlichen Rechte ausüben, einschließlich der Einreichung von Beschwerden, der Forderung einer Preisminderung, der Geltendmachung von Entschädigungen oder der Kündigung des Vertrags im Einklang mit dem geltenden Recht.

1GLOBAL ist bestrebt, unter normalen Netzbedingungen die angegebenen maximalen Datenübertragungsgeschwindigkeiten bereitzustellen. Die tatsächlichen Geschwindigkeiten können jedoch aufgrund von Faktoren wie Gerätefähigkeiten, Netzerkauslastung, Standort und Umweltbedingungen variieren.

Die Dienstleistungen werden mit angemessener Sorgfalt und Fachkenntnis erbracht. Obwohl 1GLOBAL keinen ununterbrochenen Dienst garantiert, wird sich das Unternehmen in angemessenem Umfang bemühen, Störungen umgehend zu beheben und die Dienstleistungsqualität in Übereinstimmung mit den geltenden regulatorischen Standards aufrechtzuerhalten.

a) Faktoren, die die Übertragungsgeschwindigkeit am Anschluss des Kunden beeinflussen

Bei der Nutzung mobiler Daten teilen sich Benutzer in einer gemeinsamen Netzwerkumgebung die verfügbare Bandbreite innerhalb einer Mobilfunkzelle.

Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit, die ein Kunde erfährt, hängt von verschiedenen Faktoren ab, darunter:

- lokale Verfügbarkeit der Mobilfunknetztechnologie (zum Beispiel LTE oder 5G);
- allgemeine Netzerkauslastung und Internet-Backbone-Verkehr;
- Kapazität und Auslastung der jeweiligen Funkzelle, einschließlich der Anzahl der gleichzeitig verbundenen Benutzer;
- Entfernung von der Mobilfunkantenne und Mobilität des Kunden (zum Beispiel Reisen in einem Fahrzeug oder Zug);

- Gerätekompatibilität, Betriebssystem und installierte Software;
- verfügbare Übertragungsgeschwindigkeiten des ausgewählten Servers oder Inhaltsanbieters; und
- ob der Dienst im Innen- oder Außenbereich genutzt wird.

Die Netzabdeckung und die Übertragungsgeschwindigkeiten können in Gebäuden aufgrund struktureller Interferenz reduziert sein.

Im Falle einer vorübergehenden oder außergewöhnlichen Netzüberlastung kann es bei Diensten, die eine hohe Bandbreite erfordern, einschließlich Musik-Streaming, Video-Streaming, Online-Spielen oder großen Dateiübertragungen, zu reduzierter Leistung oder eingeschränkter Verfügbarkeit kommen.

b) Auswirkungen von Bandbreitenbeschränkungen auf Nutzung und Dienstleistungen

1GLOBAL wendet keine Bandbreitenbeschränkungen an, es sei denn, dies ist im ausgewählten Tarif oder in den Produktinformationen ausdrücklich angegeben.

Etwaige geltende Bandbreitenbeschränkungen, Angemessene-Nutzung-Schwellenwerte oder Geschwindigkeitsreduzierungen werden in der Vertragszusammenfassung, Preisliste oder einer anderen anwendbaren Produktdokumentation mitgeteilt.

4. Netzdienste

4.1 Notrufe

Die Notrufnummern 110 und 112 können über ein Mobilgerät, das für Sprachtelefonie und den Zugang zu einem öffentlichen Mobilfunknetz geeignet ist, kostenlos erreicht werden, vorausgesetzt, das Gerät ist betriebsbereit und die Netzabdeckung ist verfügbar.

Wenn ein Notruf getätigt wird, kann die Notrufzentrale netzwerkbasierte Standortinformationen erhalten, wie z. B. die zur Weiterleitung des Anrufs verwendete Funkzelle, sofern dies technisch machbar und nach geltendem Recht zulässig ist.

4.2 Komfortdienstleistungen

a) Anruf halten

- Ein aktiver Sprachanruf kann gehalten werden.
- Während des Haltens können die Teilnehmer einander weder hören noch miteinander sprechen, aber die Verbindung bleibt aktiv.

b) Anklopfen

- Wenn Anklopfen aktiviert ist, kann während eines laufenden Anrufs ein eingehender Anruf signalisiert werden.

- Die Benachrichtigung über einen eingehenden Anruf hängt von den Einstellungen des Mobilgeräts ab und kann durch ein Tonsignal oder eine visuelle Benachrichtigung angezeigt werden.

4.3 Störungen

1GLOBAL ist bestrebt, Störungen in seinen technischen Anlagen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

Störungsmeldung

Kunden können Störungen über den Revolut-Support melden.

Revolut nimmt Störungsmeldungen entgegen:

- Montag bis Sonntag, einschließlich Feiertagen: 07:00–23:00 Uhr MEZ.

5. Servicerufnummern, SMS-Dienste und Zugangsdienste

5.1 Um Kunden zu schützen und die Einhaltung geltender gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen zu gewährleisten, können bestimmte Dienste standardmäßig eingeschränkt oder gesperrt sein.

5.2 Die folgenden Dienste können standardmäßig gesperrt sein:

- Drittanbieter- und Mehrwertdienste;
- mobile Bezahldienste;
- Mehrwert- und Servicerufnummern;
- Callthrough- und ähnliche Weiterleitungsdienste;
- Premium-SMS-Dienste.

5.3 Kunden können die Aktivierung bestimmter eingeschränkter Dienste beantragen, vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit, geltender Gebühren sowie etwaiger gesetzlicher oder regulatorischer Anforderungen.

5.4 Etwaige mit der Aktivierung oder Nutzung solcher Dienste verbundene Gebühren werden dem Kunden vor der Aktivierung oder Nutzung des betreffenden Dienstes mitgeteilt.

6. Verfügbarkeit und Dienstbeschränkungen

6.1 Dienstverfügbarkeit

Die Dienstleistungen werden auf Basis des Best-Effort-Prinzips bereitgestellt.

Die Dienstverfügbarkeit kann durch Netzbedingungen, Wartungsarbeiten, technische Einschränkungen oder unvorhergesehene Umstände, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von 1GLOBAL liegen, beeinträchtigt werden.

6.2 Geografische Abdeckung

Mobilfunkdienstleistungen sind innerhalb des Empfangs- und Sendebereichs der von 1GLOBAL in Deutschland genutzten Mobilfunknetze verfügbar.

Jegliche geografische Einschränkungen sind temporär und werden nur dann umgesetzt, wenn dies technisch erforderlich ist, wie zum Beispiel in folgenden Fällen:

- Engpässe bei der Netzkapazität;
- System-Upgrades, einschließlich Netzverbesserungen, Standortverlagerung von Infrastruktur oder Integration des öffentlichen Netzes;
- Betriebsstörungen, einschließlich Problemen mit der Stromversorgung; und
- Wartungs- und Reparaturarbeiten.

6.3 Übertragungsqualität

Die Servicequalität kann durch Umweltbedingungen, geografische Faktoren, Gebäudestrukturen, Netzüberlastung oder andere Umstände, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von 1GLOBAL liegen, beeinträchtigt werden.

Die tatsächliche Servicequalität kann je nach Standort, Gerätefähigkeiten und Netzbedingungen variieren.

6.4 Vorübergehende Unterbrechungen

Unterbrechungen, Einschränkungen oder Verschlechterungen der Dienste können auftreten aufgrund von:

- Wartungs- und Reparaturarbeiten;
- technischen Störungen oder betrieblichen Zwischenfällen;
- Ereignissen höherer Gewalt; oder
- Maßnahmen, die erforderlich sind, um die Sicherheit, Integrität oder Leistung des Netzwerks aufrechtzuerhalten.

Soweit zumutbar, werden Kunden im Voraus über geplante Unterbrechungen informiert.

6.5 Traffic-Management-Maßnahmen

1GLOBAL kann bei Bedarf Traffic-Management-Maßnahmen einsetzen, um:

- die Netzwerkleistung aufrechtzuerhalten;
- die Netzwerksicherheit und -integrität zu gewährleisten;
- gesetzliche oder regulatorische Verpflichtungen einzuhalten; oder

- außergewöhnliche oder vorübergehende Netzüberlastungen zu bewältigen.

Alle Traffic-Management-Maßnahmen werden in Übereinstimmung mit geltendem Recht umgesetzt und haben keine unnötigen Auswirkungen auf die Dienstqualität, die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.

7. Nutzung des Mobiltelefons im Ausland

7.1 Sprachqualität und Datenübertragungsgeschwindigkeit

Die Sprachqualität und Datenübertragungsgeschwindigkeit bei der Nutzung von Mobilfunkdiensten im Ausland hängen vom lokalen Mobilfunknetz im besuchten Land ab.

Sofern vom ausländischen Netz unterstützt, kann die Qualität mit der des Mobilfunknetzes von 1GLOBAL in Deutschland vergleichbar sein, sie kann jedoch je nach lokalen Netzbedingungen variieren.

Die maximale Datenübertragungsgeschwindigkeit im Ausland hängt von den Fähigkeiten des ausländischen Netzes ab und kann von der in Deutschland erlebten abweichen.

7.2 Voraussetzungen für Daten- und Mobilfunkdienste im Ausland

Die Verfügbarkeit von Mobilfunkdienstleistungen im Ausland hängt ab von:

- der Netzinfrastruktur des ausländischen Anbieters, einschließlich der Verfügbarkeit von 4G-, LTE- oder 5G-Diensten;
- der Gerätekompatibilität mit der Technologie des ausländischen Netzes; und
- der Verfügbarkeit von Roaming-Diensten im besuchten Land.

Einschränkungen von Mobilfunkdienstleistungen im Ausland

Mobilfunkdienstleistungen, einschließlich Sprachanrufen, SMS und Datendiensten, werden nicht in allen Ländern oder Regionen garantiert.

Einige Dienstleistungen sind möglicherweise teilweise oder vollständig nicht verfügbar, wie zum Beispiel:

- eingeschränkter oder kein Zugang zu Mobilfunkdatendiensten;
- Einschränkungen bei Sprachanrufen;
- Einschränkungen bei SMS- oder Nachrichtendiensten.

Solche Einschränkungen sind wahrscheinlicher in Gebieten, in denen die gleichen in Deutschland verfügbaren Mobilfunktechnologien nicht unterstützt werden.

7.3 Grenzgebiete und Roaming



In Grenzgebieten können sich mobile Geräte aufgrund von Signalüberschneidungen automatisch mit dem Mobilfunknetz eines Nachbarlandes verbinden.

Um unbeabsichtigte Roaming-Gebühren oder eine unbeabsichtigte Netznutzung zu vermeiden, können Kunden Roaming über ihre Geräteeinstellungen deaktivieren.

Anweisungen zum Deaktivieren von Roaming sind im Benutzerhandbuch des jeweiligen Mobilgeräts zu finden.

7.4 Obligatorische Transparenzinformationen

Informationen zum Anbieterwechsel und zur Rufnummernportierung sind verfügbar unter:

<https://www.1global.com/de/legal/revolut/germany/agb>

Informationen zu Verfahren zur Messung der Breitbandgeschwindigkeit und damit verbundene Transparenzanforderungen sind über dieselbe Website oder andere zutreffende Kundeninformationskanäle verfügbar.