

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültigkeitsdatum: 10.April.2025

1. E-SIM-Dienst

1.1 Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Sprach- und/oder Datendiensten („Dienste“), die von 1GLOBAL Germany Operations GmbH („1GLOBAL“, „wir“, „uns“, „unser“) für Endnutzer („Sie“, „Ihr“) erbracht werden.

1.2 Wenn Sie die Dienste über unseren Beauftragten N26 Bank SE („Beauftragter“) erwerben, gehen Sie einen Vertrag mit der 1GLOBAL Germany Operations GmbH ein, eingetragen unter Mergenthalerallee 79-81, 65760 Eschborn, Deutschland, Handelsregisternummer HRB 115453, +49 152 900 007 07, help@1GLOBAL.COM.

1.3 Eine Kopie dieser Geschäftsbedingungen finden Sie unter <https://www.1global.com/legal/n26/agb>

1.4 Wenn Sie nicht an diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden sein möchten, erwerben oder nutzen Sie die Dienste nicht. Bedingungen, die von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, gelten nur, wenn wir ihnen schriftlich zugestimmt haben.

2. Beginn und Dauer

2.1 Der Vertrag kommt wirksam zustande, wenn Sie die Bestellung erfolgreich abgeschlossen und zudem unsere Auftragsbestätigung erhalten haben oder der Dienst aktiviert wird, je nachdem, was zuerst eintritt („Beginn des Dienstes“).

2.2 Sobald der Vertrag abgeschlossen ist, müssen Sie die eSIM auf Ihrem Gerät installieren und aktivieren.

2.3 Die Gültigkeit Ihres Pakets hängt von dem spezifischen Tarif ab, den Sie zum Zeitpunkt der Bestellung wählen. Sowohl die Gültigkeit als auch das Ablaufdatum werden Ihnen während des Bestellvorgangs mitgeteilt und in der Vertragszusammenfassung beschrieben.

2.4 Sie können die Dienste nur nutzen, wenn Sie auch ein aktives N26-Bankkonto haben. Die Dienste sind nicht mehr verfügbar, sobald Ihr N26-Bankkonto geschlossen wird.

2.5 Durch die Nutzung des Dienstes bestätigen Sie, dass Sie ein entsperartes, eSIM-kompatibles Gerät nutzen, das für den Zugriff auf die eSIM erforderlich ist.

2.6 Diese Vereinbarung bleibt in vollem Umfang in Kraft, bis sie von Ihnen oder uns gemäß diesen Bedingungen gekündigt wird. In seiner Rolle als Beauftragter handelt N26 Bank SE im Namen von 1GLOBAL. Dementsprechend gilt jede Kommunikation, die Sie im Rahmen des Kundensupports an N26 Bank SE richten, als direkt an uns gerichtet und entfaltet die gleiche rechtliche Wirkung. Dies umfasst unter anderem servicebezogene Anfragen sowie alle formellen Mitteilungen, die gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässig sind.

3. Leistungsbeschreibung

3.1 Wir stellen Telekommunikationsdienste bereit, die entweder nur Daten oder eine Kombination aus Sprach-, SMS- und Datendiensten, basierend auf den Funktionen unserer eSIM und dem Tarif, den Sie zum Zeitpunkt der Bestellung auswählen, beinhalten. Die eSIM beinhaltet ein elektronisches Profil, das während der Aktivierung auf Ihr Gerät heruntergeladen wird. Das Volumen der Sprachminuten, SMS und Daten wird zum Zeitpunkt der Bestellung angegeben. Nicht genutzte Dienste verfallen am Ende des Tarifzeitraums und sind nicht erstattungsfähig, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

3.2 Unsere Dienste basieren auf diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, Vertragszusammenfassung und der Preisliste.

Verfügbarkeit

3.3 Die Dienste werden „wie besehen“ und „nach Verfügbarkeit“ bereitgestellt. Wir garantieren keine fehlerfreien Dienste oder eine ununterbrochene Netzwerkverfügbarkeit.

3.4 Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, von Ihnen gemeldete Fehler umgehend zu beheben.

3.5 Wir behalten uns das Recht vor, unsere Netzbetreiber und Technologiepartner auszuwählen. Um die Dienste bereitzustellen, können wir Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit unserer Datenschutzrichtlinie unter <https://www.1global.com/de/privacy-policy> offenlegen und verwenden.

Zusatzleistungen

3.6 Sie können im Rahmen Ihres Tarifs gewöhnliche Festnetz- und Mobilfunknummern anrufen. Sie können auch SMS an Mobilfunknummern senden. Sie können keine anderen nicht-geografischen Nummern, Premium-Rate-Nummern, Verzeichnisdienste anrufen oder Premium-Rate-SMS-Nachrichten senden.

Roaming

3.7 Ihre Nutzung der Dienste im Roaming unterliegt den geltenden Gesetzen und kann zusätzliche Kosten verursachen.

3.8 Roaming ist auf maximal 90 Tage in jedem Land beschränkt. Längeres oder semi-permanentes Roaming kann zur Aussetzung der Dienste führen.

Aussetzung

3.9 Von Zeit zu Zeit müssen wir den Dienst möglicherweise aktualisieren, ändern oder warten. In solchen Fällen kann der Dienst vorübergehend nicht verfügbar sein. Wir werden uns jedoch bemühen, solche Unterbrechungen zu minimieren und Sie nach Möglichkeit im Voraus zu benachrichtigen.

3.10 Wir behalten uns das Recht vor, den Dienst unter folgenden Umständen mit angemessener Vorankündigung auszusetzen und zu sperren, es sei denn, eine Vorankündigung ist unangemessen:

- Wenn der begründete Verdacht besteht, dass Ihre Dienste oder Verbindung von Dritten missbraucht oder manipuliert werden;
- Wenn Sie die Nutzungsbedingungen wesentlich verletzen;
- Im Falle wiederholter Nichtzahlung, wie in Klausel 6.3 dieser Bedingungen beschrieben;
- Bis zum Ergebnis einer Untersuchung nach Eingang einer Beschwerde gegen Sie, einschließlich Vorwürfen von bedrohlichen, belästigenden oder missbräuchlichen Nachrichten, unerwünschten Anrufen oder SMS-Spam;
- Wenn Sie erforderliche Informationen zum Nachweis der Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Vorschriften nicht bereitstellen. Dies umfasst unter anderem die Identitätsprüfung und die Einhaltung von Betrugsbekämpfungs- und Sicherheitsbestimmungen;
- Wenn wir eine unbefugte oder betrügerische Nutzung der Dienste für wahrscheinlich halten;
- Wenn dies ausdrücklich von einer Regierung, einer Aufsichtsbehörde oder einer Notdienstorganisation verlangt wird;
- Um wesentliche Schäden an unseren Netzen oder den unserer Partner zu verhindern, wenn ein unmittelbares Risiko besteht und keine anderen angemessenen Präventivmaßnahmen verfügbar sind;
- Aus Notfall- oder Sicherheitsgründen.

Gemäß § 61 Abs. 3 Satz 2 und § 164 Abs. 1 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) ist der Zugang zu den Notrufnummern 110 (Polizei) und 112 (allgemeine Notdienste) bei jeder Dienstunterbrechung stets aufrechterhalten.

Überwachung

3.11 Wir können die Dienste überwachen, um gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen und unsere Netze und unsere Kunden zu schützen.

Notruf

3.12 Wir stellen sicher, dass der Zugang zu Notrufdiensten über Ihre eSIM kostenlos zur Verfügung steht, sofern Ihr Gerät korrekt konfiguriert ist und sich innerhalb der Netzabdeckung befindet.

3.13 Wenn Sie spezielle Anforderungen an die Barrierefreiheit haben, bieten wir Ihnen Unterstützung an, um sicherzustellen, dass die Dienste voll nutzbar sind. Bitte kontaktieren Sie uns unter help@1GLOBAL.com.

4. Ihre Pflichten

Verwendung

4.1 Sie erklären sich damit einverstanden:

- die Dienste in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung und den geltenden Gesetzen zu nutzen;
- Ihr Gerät für die Nutzung der Dienste zu konfigurieren;
- uns über verlorene oder gestohlene Geräte zu informieren, um eine unbefugte Nutzung zu verhindern.

4.2 Es ist Ihnen nicht gestattet:

- Die Dienste durch übermäßige Nutzung in missbräuchlicher Weise zu verwenden, insbesondere durch das Versenden von 1.000 SMS oder mehr pro Monat oder durch das Tätigen von mehr als 15.000 Minuten an Anrufen pro Monat;
- Die Dienste für betrügerische oder illegale Zwecke zu nutzen;
- Die Dienste weiterzuverkaufen oder kommerziell zu nutzen;
- Die Netze zu schädigen.

4.3 Bei begründetem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung gemäß Abschnitt 4.2, ist 1GLOBAL berechtigt, die zur Verhinderung der missbräuchlichen Nutzung erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen und/oder das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

4.4 In Fällen, in denen betrügerische Aktivitäten die Einziehung der Zahlung für die Dienste verhindern, behalten wir uns das Recht vor, die betroffenen Dienste auszusetzen oder zu kündigen, wenn die Fortsetzung der Vereinbarung unter diesen Umständen unzumutbar ist. Betrügerische Aktivitäten, die diese Vereinbarung betreffen, umfassen insbesondere, ohne darauf beschränkt zu sein:

- Die Verwendung falscher oder irreführender Informationen, um Dienste zu erhalten, die andernfalls nicht erhalten worden wären.
- Nichtzahlung aufgrund betrügerischer Bankaktivitäten, die sich direkt auf die Bereitstellung von Diensten im Rahmen dieser Vereinbarung auswirken.
- Unbefugte Nutzung von Zahlungsmethoden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verwendung einer verlorenen oder gestohlenen Kreditkarte, die Verwendung einer gefälschten oder duplizierten Debit-/Kreditkarte, die Registrierung des Bankkontos einer anderen Person.

Jede Aussetzung oder Kündigung erfolgt nach Überprüfung durch 1GLOBAL und schriftlicher Information an Sie über die Einzelheiten des Problems und die Schritte zu dessen Behebung.

4.5 Sie sind dafür verantwortlich, die eSIM von Ihrem Gerät zu löschen, bevor Sie einer anderen Person Zugriff auf das Gerät gewähren. Wenn Sie dies nicht tun, kann dies zu unbefugtem Zugriff auf die eSIM, zu einer fortgesetzten Nutzung der Dienste und zu zusätzlichen Gebühren für Ihr Konto führen.

4.6 Sie müssen angemessene Sicherheitsvorkehrungen in Bezug auf die Dienste einhalten. Wir können Ihnen bei Bedarf Sicherheitsprobleme mitteilen.

Verlorenes oder gestohlenes Gerät

4.7 Sie müssen uns über unseren Beauftragten unverzüglich informieren, wenn das Gerät, auf dem die Dienste aktiviert sind, verloren geht oder gestohlen wird. Sie bleiben für die Nutzung verantwortlich, bis eine solche Benachrichtigung eingeht.

Inhalt

4.8 Sie sind allein verantwortlich für alle Inhalte, die über den Dienst übertragen werden. Wir sind nicht verantwortlich für die Löschung, Beschädigung oder das Versäumnis, übertragene Inhalte zu speichern.

5. Preise

5.1 Sie werden über die mit dem Dienst verbundenen Kosten vor der Bestellung informiert. Durch die Bestellung des Dienstes stimmen Sie diesen Kosten zu.

5.2 Die von Ihnen zu zahlende Vergütung für die Dienste enthalten die Umsatzsteuer (USt.) sowie alle sonstigen vergleichbaren Steuern, Abgaben oder Gebühren, die hoheitlich vorgegeben sind.

5.3 Wir behalten uns das Recht vor, die Vergütung für die Dienste gemäß Ziffer 9 zu erhöhen oder zu ändern.

6. Zahlungs- und Erstattungsrichtlinien

6.1 Sie erklären sich damit einverstanden, die vereinbarte Vergütung für die bestellten Dienste zu zahlen. Bei Postpaid-Diensten wird die Vergütung monatlich nachträglich abgerechnet und die Abrechnungszeiträume beginnen mit dem Datum des Beginns des Dienstes. Für den ersten Abrechnungszeitraum wird Ihnen ein anteiliger Betrag berechnet, der auf dem Datum des Dienstbeginns basiert. Von da an erfolgt die Abrechnung in einem Kalendermonatszyklus, d. h. jeder Abrechnungszeitraum beginnt am 1. Tag des Monats und umfasst die Nutzung bis zum Monatsende.

Bei Prepaid-Diensten werden die Gebühren im Voraus abgerechnet und der Gültigkeitszeitraum des Dienstes beginnt mit dem Datum des Beginns des Dienstes. Der Zugriff auf den Dienst wird bei Erschöpfung Ihres Pakets oder Ablauf des Gültigkeitszeitraums ausgesetzt.

6.2 Zahlungen werden von unserem Beauftragten abgewickelt. Die Preise beinhalten alle Umsatzsteuern sowie alle ähnlichen Abgaben oder Steuern, die zum Zeitpunkt der Leistungsbereitstellung anwendbar sind.

6.3 Gemäß § 61 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) behalten wir uns das Recht vor, Dienste bei Zahlungsrückständen in Höhe von EUR 100,00 oder mehr, die aus wiederholter Nichtzahlung resultieren, zu sperren. Vor einer solchen Sperrung wird 1GLOBAL mindestens zwei Wochen im Voraus eine schriftliche Mahnung aussprechen, in der auf die Möglichkeit des Kunden hingewiesen wird, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Die Sperrung wird auf die betroffenen Dienste beschränkt und aufgehoben, sobald der Zahlungsverzug behoben ist.

6.4 Jede von Ihnen durchgeführte Datennutzungssitzung wird auf das nächste Kilobyte aufgerundet.

6.5 Jeder ausgehende Sprachanruf, der innerhalb des EWR zu Nummern innerhalb des EWR getätigt wird, wird mit einer Mindestdauer von 30 Sekunden berechnet; danach wird auf die nächste Sekunde

aufgerundet. Anrufe, die außerhalb des EWR getätigt werden oder zu Nummern außerhalb des EWR führen, werden auf die nächste Minute aufgerundet. Eingehende Sprachanrufe von außerhalb des EWR werden dekrementiert und auf die nächste Minute aufgerundet.

6.6 Rückerstattungen für nicht genutzte Dienste werden nur gewährt, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder nach unserem billigen Ermessen.

6.7 Im Falle einer berechtigten Aussetzung oder Sperrung bleibt der Kunde zur Zahlung der Vergütung verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt. Wenn der Grund für die Aussetzung oder Sperrung wegfällt, hebt 1GLOBAL die Aussetzung und Sperrung unverzüglich auf.

7. Kündigung des Dienstes

7.1 Bei Postpaid-Diensten gilt diese Vereinbarung für unbestimmte Zeit und bleibt in Kraft, es sei denn, Sie kündigen die Vereinbarung mit einer Frist von 30 Tagen schriftlich.

7.2 Bei Prepaid-Diensten gilt die Vereinbarung bis zur Erschöpfung Ihres Pakets oder Ablauf des Gültigkeitszeitraums.

7.3 Im Falle einer erheblichen, dauerhaften oder regelmäßig wiederkehrenden Störung können Sie den Vertrag unter den Bedingungen des § 57 Abs. 4 TKG nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist außerordentlich kündigen.

7.4 Beide Parteien behalten sich das Recht vor, diese Vereinbarung außerordentlich zu kündigen, wenn die andere Partei eine wesentliche Verletzung ihrer Verpflichtungen begeht und von der Partei nicht erwartet werden kann, dass sie die Vereinbarung weiterhin einhält. Bei Kündigung erfolgt keine Rückerstattung für nicht genutzte Datenpakete; etwaige Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. 1GLOBAL ist insbesondere zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung berechtigt, wenn:

- der Verbraucher den Dienst missbräuchlich verwendet, einschließlich schädigender betrügerischer Aktivitäten und schädigender übermäßiger Nutzung des Dienstes, wenn dies trotz schriftlicher Abmahnung nicht unverzüglich eingestellt wird und eine weitere Einhaltung des Vertrages für 1GLOBAL unzumutbar ist; aus Gründen der Unzumutbarkeit kann im Einzelfall auf die Abmahnung verzichtet werden.
- der Verbraucher mit Zahlungen erheblich in Verzug ist und die Rückstände auch nach schriftlicher Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht ausgleicht.
- Ihr N26 Bank SE Konto geschlossen wird

7.5 Wenn im Rahmen dieser Vereinbarung ein Paket bereitgestellt wird und ein Bestandteil des Pakets gemäß § 66 TKG aufgrund der Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit gekündigt werden kann, kann der Kunde den Vertrag in Bezug auf alle Komponenten des Pakets kündigen, anstatt die einzelne Komponente der Vereinbarung zu kündigen.

7.6 Wenn Sie ein Verbraucher sind, haben Sie das Recht, diese Vereinbarung innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen gemäß § 355 BGB zu widerrufen. Wenn Sie

ausdrücklich die Bereitstellung der Dienste vor Ablauf der Widerrufsfrist verlangen und mit der Nutzung der Dienste innerhalb dieser Frist beginnen, wird eine etwaige Rückerstattung anteilig auf der Grundlage Ihrer Nutzung berechnet. Ein Muster-Widerrufsformular und Informationen über die Ausübung Ihrer Rechte finden Sie [hier](#). Sie können diesen Vertrag durch eine Mitteilung in Textform per E-Mail an support@n26.com kündigen. Alternativ können Sie den Vertrag auch über die App unseres Beauftragten kündigen.

7.7 Wenn die für Ihre Dienste vereinbarte Zeit abgelaufen ist, können Sie die Dienste nicht mehr nutzen, es sei denn, Sie tätigen eine weitere Bestellung.

7.8 Wir können diese Vereinbarung außerordentlich kündigen, wenn wir die Dienste aufgrund unvorhersehbarer technischer, rechtlicher oder regulatorischer Gründe nicht bereitstellen können. In solchen Fällen haben Sie Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung aller nicht genutzten Prepaid-Dienste.

8. Haftung

8.1 Diese Klausel legt unsere finanzielle Haftung Ihnen gegenüber fest in Bezug auf:

- Die Bereitstellung der Dienste;
- Jegliche Verletzung der Vereinbarung;
- Jegliche Nutzung der Dienste durch Sie;
- Jegliche Darstellung, Aussage oder unerlaubte Handlung oder Unterlassung, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Vereinbarung ergibt.

8.2 Nichts in dieser Vereinbarung beschränkt oder schließt unsere Haftung aus für:

- Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die durch uns verschuldet wurden;
- Betrug oder arglistige Täuschung;
- Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz;
- Sachschäden und finanzielle Verluste im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit;
- Jede andere Haftung, die nach deutschem Recht nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann.

8.3 Ansonsten haftet 1GLOBAL nur für die schuldhafte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung im Fall einfacher Fahrlässigkeit auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

8.4 Soweit 1GLOBAL als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste verpflichtet ist, einem Kunden einen Vermögensschaden zu ersetzen oder eine Entschädigung zu zahlen, ist die

Haftung auf 12.500,00 € pro Kunde begrenzt. Insgesamt ist die Haftung von 1GLOBAL in den Fällen von Satz 1 auf 30 Millionen Euro begrenzt, wenn 1GLOBAL aufgrund desselben Ereignisses mehreren Kunden Schadenersatz oder Entschädigung leisten muss. Übersteigt die Verpflichtung zur Leistung von Schadenersatz oder Entschädigung an mehrere Anspruchsberechtigte aufgrund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, so wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Höchstgrenze zur Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche steht. Die Haftungsbegrenzung gemäß den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Verpflichtung zur Leistung von Schadenersatz oder Entschädigung durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten unsererseits verursacht wurde, oder für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder Entschädigung entsteht.

9. Änderungen dieser Bedingungen, Preise und Dienste

9.1 1GLOBAL ist berechtigt, die Vereinbarung einseitig zu ändern, wenn und soweit ein triftiger Grund dafür vorliegt, die Änderung keine wesentlichen Bestimmungen des Vertrags betrifft und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Wesentliche Bestimmungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsbestimmungen. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn und soweit (i) die Änderung ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers ist, (ii) die Änderung rein administrativer Natur ist und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer hat oder (iii) die Änderung unmittelbar durch Unionsrecht oder nationales Recht vorgeschrieben ist.

9.2 Wenn Änderungen an diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgenommen werden, die nicht der in Abschnitt 9.1 genannten Art entsprechen, haben Sie das Recht, Ihren Vertrag fristlos und unentgeltlich zu kündigen. Wir werden Sie in einer Änderungsmitteilung deutlich auf Ihr Kündigungsrecht und die Frist zur Ausübung dieses Rechts hinweisen. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Datum, an dem Sie unsere Information erhalten haben, erklärt werden, jedoch nicht früher als zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen.

9.3 Wir behalten uns das Recht vor, die Preise aufgrund von Kostenänderungen (z.B. Netzbetrieb, Abgaben, Gebühren oder Steuern) anzupassen. Sie werden über Preisänderungen mindestens einen Monat, jedoch nicht mehr als zwei Monate, vor ihrem Inkrafttreten informiert. Wenn die Preisänderung nicht ausschließlich zu Ihrem Vorteil ist, haben Sie das Recht, den Vertrag fristlos und unentgeltlich vor dem Inkrafttreten der Änderung zu kündigen. Dieses Recht gilt nicht für Preisänderungen, die sich aus gesetzlichen Vorgaben ergeben, wie z. B. Änderungen der Umsatzsteuer.

9.4 Wenn Sie den Vertrag nicht bis zum Wirksamwerden der Änderungen oder Preisänderungen kündigen, gelten die überarbeiteten Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preise als akzeptiert.

9.5 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit solche Änderungen aus einem triftigen Grund erforderlich sind, der bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar war, und wenn das Verhältnis zwischen unseren Leistungen und Ihren Verpflichtungen nicht zu Ihrem Nachteil verschoben wird, so dass die Änderung für Sie zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn:

- die vereinbarte Leistung aufgrund neuer technischer Entwicklungen nicht mehr in der bisherigen Form erbracht werden kann; oder

- neue oder geänderte gesetzliche, regulatorische oder sonstige hoheitliche Anforderungen eine Leistungsänderung erforderlich machen.

9.6 Änderungen, die ausschließlich zu Ihrem Vorteil sind, können die Reduzierung von Preisen, die Verbesserung von Leistungsmerkmalen ohne Beeinträchtigung der Zugänglichkeit oder Nutzbarkeit oder die Erweiterung des Zugangs ohne zusätzliche Kosten umfassen.

10. Rufnummernmitnahme und Anbieterwechsel

10.1 Sie können vor oder nach Beendigung der Vereinbarung zu einem neuen Anbieter wechseln. Für einen Anbieterwechsel muss 1GLOBAL durch unseren Beauftragten über Ihren entsprechenden Wechselwunsch, den gewünschten Wechseltermin und den Namen des neuen Anbieters informiert werden. Der Dienst von 1GLOBAL wird nicht unterbrochen, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel erfüllt sind, es sei denn, der Kunde wünscht dies ausdrücklich.

10.2 Um sicherzustellen, dass der Dienst während eines Anbieterwechsels oder einer Nummernportierung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, beachten Sie bitte die Anforderungen zur Nummernportierung: <https://www.1global.com/legal/n26/rufnummernmitnahme>

11. Dienstunterbrechung und Behebung

11.1 1GLOBAL wird gemeldete Störungen der Dienste auf eigene Kosten beheben, es sei denn, der Kunde ist für die Störung verantwortlich. Wenn der Kunde die Störung zu vertreten hat, ist 1GLOBAL berechtigt, dem Kunden die entstandenen Kosten gesondert in Rechnung zu stellen.

11.2 Wenn es 1GLOBAL nicht möglich ist, die Störung innerhalb eines Tages nach Eingang der Meldung zu beheben, werden wir Sie am folgenden Tag über die getroffenen Maßnahmen und das voraussichtliche Ende der Störung informieren.

11.3 Wenn die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung behoben ist, kann der Kunde ab dem folgenden Tag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder deren Fortdauer zu vertreten oder der vollständige Ausfall des Dienstes beruht auf gesetzlichen oder regulatorischen Maßnahmen, Anordnungen von Sicherheitsbehörden oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5,00 EUR oder 10 % der vertraglich vereinbarten monatlichen Entgelte und ab dem fünften Tag 10,00 EUR oder 20 % der vertraglich vereinbarten monatlichen Entgelte (je nachdem, welcher Betrag im Einzelfall höher ist). Soweit der Verbraucher eine Minderung gemäß § 57 Abs. 4 TKG aufgrund einer erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Störung geltend macht, wird diese Minderung auf eine etwaige nach Abschnitt 11.3 zu zahlende Entschädigung angerechnet. Der Anspruch des Kunden auf Ersatz eines über die Entschädigung nach diesem Abschnitt 11.3 hinausgehenden Schadens bleibt unberührt. Die Entschädigung wird auf einen solchen Schaden angerechnet.

11.4 Wenn ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von 1GLOBAL versäumt wird, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10,00 EUR oder 20% der vertraglich vereinbarten monatlichen Gebühren verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist,

es sei denn, der Verbraucher ist für das Versäumnis des Termins verantwortlich. Die Sätze 4 und 5 von Abschnitt 11.3 gelten entsprechend.

11.5 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der Geschwindigkeit oder anderer Qualitätsparameter (gemäß Artikel 4 Abs. 1 lit. a) d) der EU-Verordnung 2015/2120), die durch einen von der Bundesnetzagentur zertifizierten Überwachungsmechanismus oder einen autorisierten Dritten festgestellt wurde, oder bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen Leistung eines Telekommunikationsdienstes und der im Vertrag angegebenen Leistung (mit Ausnahme von Internetzugangsdiensten), sind Sie als Verbraucher berechtigt, unbeschadet anderer Rechtsbehelfe, die vertraglich vereinbarte Gebühr unter den Bedingungen des § 57 Abs. 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1 Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

12.2 Um eine Streitigkeit mit uns in den in § 68 TKG genannten Fällen beizulegen, können Sie ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn beantragen. Wir sind bereit, an Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

12.3 Wir nehmen nicht an Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen teil.

12.4 Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ergeben, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in Berlin, Deutschland, sofern nicht zwingende Verbraucherschutzgesetze etwas anderes vorschreiben.