

**Leistungs-  
beschreibung  
fraenk**

# Leistungsbeschreibung fraenk

## 1. Allgemeine Leistungsmerkmale

fraenk überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss für Internet- und Netzleistungen.

Die voraussichtliche Dauer ab Erhalt der SIM-Karte bis zur Bereitstellung eines Mobilfunkanschlusses beträgt bis zu 2 Werktagen. Der Kunde kann in der fraenk App unter [www.fraenk.de](http://www.fraenk.de) den Status der Aktivierung einsehen.

Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das von fraenk genutzte Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karte, ein geeignetes Mobilfunkgerät nach dem GSM-, UMTS- oder LTE-Standard und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch fraenk für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

## 2. Anschluss, Rufnummer, SIM-Karte

### 2.1 Anschluss und Rufnummer

fraenk überlässt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss und teilt ihm – außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer – eine Rufnummer zu.

### 2.2 SIM-Karte

fraenk überlässt dem Kunden zur Nutzung dieser Mobilfunkleistungen eine SIM-Karte, die mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert ist.

Die SIM-Karte enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunk-Dienst von fraenk und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z.B. Rufnummernverzeichnis). Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte beträgt bis zu 24 Stunden. Die SIM-Karte wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von fraenk angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen.

Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch fraenk auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei fraenk. fraenk ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

## 2.3 Netzleistungen

fraenk bietet folgende Leistungen an:

### a) Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte von fraenk Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen ins Ausland werden nicht hergestellt.

### b) SMS

SMS (ShortMessageService) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

## 3. Datennutzung

### 3.1 Allgemeines

fraenk unterstützt die Datennutzung zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr je nach Vereinbarung mit derzeit GPRS, EDGE/UMTS/HSDPA und LTE<sup>1</sup>. UMTS und HSDPA sind im Mobilfunknetz der fraenk - vorbehaltlich einer Verlängerung - nur bis zum 31.12.2020 verfügbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

### 3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die **maximalen geschätzten Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und Upload sind in der Preisliste fraenk** angegeben. Diese entsprechen den beworbenen Übertragungsgeschwindigkeiten. Das Mindestniveau der Dienstqualität bei der Datenübertragung beträgt – sofern nicht im

---

1

GPRS (General Packet Radio Service),  
EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)  
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)  
HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)  
LTE (Long Term Evolution)

Tarif oder einer Option anders vereinbart – 14,4 Kbit/s im Down- und Upload (minimale Übertragungsgeschwindigkeit). Im Durchschnitt werden im Mobilfunknetz bei der Datennutzung höhere Übertragungsgeschwindigkeiten erreicht.

#### **a) Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit**

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
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- 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),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte Anbieters,
- 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.

#### **b) Auswirkungen einer Bandbreiteneinschränkung auf Aufwendungen und Dienste**

Nach Verbrauch des vereinbarten Datenvolumens in Höhe von 4 GB verringert sich die Übertragungsgeschwindigkeit auf 0 Kbit/s im Download und 0 Kbit/s im Upload. Ein Internetzugang ist danach nicht mehr nutzbar. In diesem Fall kann der Kunde bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen mit der ursprünglichen Übertragungsgeschwindigkeit über die Extra-Daten Option gemäß der Preisliste fraenk hinzubuchen.

## **4. Netz-Serviceleistungen**

### **4.1 Notrufe**

**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. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat.**

### **4.2 Rufumleitung**

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu seiner Mobilbox (vgl. Ziff. 4.4) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- Automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im vom fraenk genutzten Mobilfunknetz eingebucht ist
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

### **4.3 Rufsperrungen**

Der Kunde kann alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe sperren lassen.

### **4.4 Mobilbox**

Dem Kunden wird eine Mobilbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mobilbox per SMS informiert. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal sieben Tage gespeichert. Nutzt der Kunde die Mobilbox nicht, d.h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich fraenk vor, die Mobilbox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die Mobilbox wieder aktiviert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf fünf Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 99 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mobilbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mobilbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mobilbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z.B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes, Benachrichtigungsanruf, u. a.) deaktivieren oder reaktivieren.

### **4.5 Komfortdienste**

#### **a) Konferenz**

Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

#### **b) Halten**

Eine aktive Sprachverbindung kann gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen.

#### **c) Anklopfen**

Wenn der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt.

## **5. Service**

fraenk beginnt unverzüglich mit der Beseitigung von Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. fraenk nimmt Montag bis Samstag von 8 Uhr bis 22 Uhr und Sonn- & Feiertags von 9 Uhr bis 18 Uhr Störungsmeldungen via Service-Chat in der fraenk App oder auf [www.fraenk.de](http://www.fraenk.de) entgegen.

### **5.1 Servicerufnummern, SMS-Servicedienste und Zugangsservice**

Sämtliche Drittanbieter-, Mehrwertdienste, mobiles Bezahlen, kostenpflichtige Service- und Sondernummern und alle Rufnummern, auf die eine Weiterleitung durch einen externen Dienstleister erfolgt (z.B. Callthrough-Dienste), sowie der Versand von MMS oder SMS zu kostenpflichtigen Diensten sind permanent gesperrt und können nicht entsperrt werden.

### **5.2 Nutzung von Mobilfunkleistungen ausländischer Netzbetreiber (Roaming)**

Der Kunde ist berechtigt, in Ländern der europäischen Union sowie in wenigen weiteren Ländern Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, wenn der jeweilige ausländische Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat. Der Umfang der Roaming-Länder ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste fraenk. Weiter kann der Kunde dort das Datenvolumen nutzen. Die dabei tatsächlich erreichte Datenübertragungsgeschwindigkeit ist u.a. von der Unterstützung durch das jeweils genutzte Mobilfunknetz im Ausland abhängig.

### **5.3 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen**

- Den Mobilfunkleistungen liegt eine Diensteverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.
- Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen 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.).
- Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen.

- Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.
- Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z.B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer von fränk speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.

**Pflichtinformationen zur Transparenzverordnung:**

Ausführliche Erläuterungen zum Anbieterwechsel sind [hier](#) zu finden.

Weitere Informationen zum Vorgehen bei der Breitbandmessung können [hier](#) eingesehen werden.