

Hinweis: Dieses Dokument enthält u.a. gesetzliche Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz. Bitte lesen Sie sich dieses vor Abgabe ihrer Vertragserklärung sorgfältig durch und bewahren es auf.

1. Geltungsbereich

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Verträge über Mobilfunkverträge unter der Marke „Blau“ die dem Kunden von der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (nachfolgend „Anbieter“ genannt) zur Verfügung gestellt werden. Die Leistungs- und Preisdetails des jeweiligen Mobilfunktarifs ergeben sich aus der jeweils geltenden Preisliste.

2. Netzwerkdienstleistungen

Der Anbieter stellt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss bereit. Über diesen Mobilfunkanschluss kann der Kunde mittels einer Mobilfunkendeinrichtung im Inland das Mobilfunknetz des Anbieters nutzen, um Sprach- und Datenverbindungen herzustellen und entgegen zu nehmen. Dies setzt voraus, dass der Kunde in das Mobilfunknetz des Anbieters eingebucht ist. Informationen zum Netzausbau sowie zur aktuell jeweils örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie (z.B. LTE) im Inland ist unter <https://www.blau.de/service/netz-verfuegbarkeit/netzabdeckung/> abrufbar. Soweit nicht abweichend vereinbart, besteht kein Anspruch auf Nutzung einer bestimmten Übertragungstechnologie.

Bei eingebuchter SIM-Karte beträgt die Verfügbarkeit 98% im Jahresdurchschnitt. Die Erbringung und die Qualität der Mobilfunkdienstleistungen im Empfangs- und Sendebereich des genutzten Mobilfunknetzes können zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten beeinträchtigt sein und zwar (1) aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen, (2) aus technischen Gründen, insbesondere durch funktechnische, atmosphärische oder geographische Umstände, (3) aufgrund von Maßnahmen, die auch im Interesse des Kunden erfolgen, wie z.B. Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten oder (4) in Fällen höherer Gewalt. Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige Beeinträchtigungen baldmöglichst zu beseitigen bzw. auf deren baldmöglichste Beseitigung hinzuwirken.

Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen ausländischer Mobilfunknetzbetreiber („Roaming“) nutzen, wenn und soweit mit dem jeweiligen ausländischen Netzbetreiber entsprechende Vereinbarungen bestehen. Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt aufgrund gesondert festgelegter Tarife von Telefónica Germany. Die für diese Dienste anfallenden Preise sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen (einsehbar unter www.blau.de/recht/agb/agb-und-preislisten-zum-download/).

Der Anbieter behält sich vor, bei Sprachverbindungen nach 2 Stunden und bei Datenverbindungen nach 24 Stunden jeweils eine automatische Trennung der Verbindung durchzuführen, nach der die Verbindung sofort wieder aufgebaut werden kann.

Die Übertragungstechniken 5G und Narrowband IoT (NB-IoT) stehen nur im Rahmen von Mobilfunktarifen bzw. Optionen zur Verfügung, die diese ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann der Preisliste entnommen werden. Die Nutzung bestimmter Übertragungstechnologien kann voraussetzen, dass diese vom Endgerät des Kunden unterstützt werden.

3. Anschluss/ SIM-Karten/ Rufnummer

Sofern dem Kunden eine SIM-Karte überlassen wird, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der auf der SIM-Karte befindlichen Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei Telefónica Germany.

Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der SIM-Karte beträgt bis zu 24 Stunden ab Eingabe der Nummer zur Freischaltung der SIM-Karte. Die SIM-Karte ist mit der PIN („Personal Identification Number“) und der PUK („Personal Unblocking Key“) codiert.

Der Anbieter kann die SIM-Karte aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund notwendiger, technischer Softwareänderungen, gegen eine Ersatzkarte austauschen.

4. Optionale Ortsnetzzufnummer

Sofern im Rahmen einiger Tarife auch eine Ortsnetzzufnummer (z.B. Festnetzzufnummer oder Homezone-Festnetzzufnummer) angeboten wird, gilt folgendes:

Der Bereich, in dem der Kunde unter dieser Ortsnetzzufnummer zu erreichen ist, ist ein geographisch definierter Raum um eine im Mobilfunknetz, vom Anbieter zu bestimmende Koordinate, z.B. Straßennamen mit Hausnummer. Die konkrete Fläche des Bereichs ist von den Standorten der Mobilfunkmasten abhängig.

Der Anbieter ist berechtigt, die Weiterleitung von Anrufen unter der Ortsnetzzufnummer für die Zukunft zu unterbinden, wenn der Kunde nach Aufforderung durch den Anbieter nicht nachweisen kann, dass sein Wohn- oder Geschäftssitz innerhalb des Erreichbarkeitsbereichs dieser Ortsnetzzufnummer liegt.

Der Kunde kann nur mit seiner Wohnanschrift in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse (siehe Ziffer 8) eingetragen werden, nicht jedoch mit einer ggf. davon abweichenden Adresse, in deren Bereich er die Ortsnetzzufnummer oder ähnliche Sondertarife nutzt.

Der Kunde kann Anrufe auf der Festnetzzufnummer gemäß Ziffer 4.1, die außerhalb des Festnetzbereichs ankommen, auf sein Handy kostenpflichtig weiterleiten.

5. Telefondienst/ Netz-Serviceleistungen

Dem Kunden stehen folgende Services zur Verfügung:

Mailbox: Dem Kunden wird eine Mailbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Die Mailbox speichert abgehörte Sprachnachrichten für fünf Tage, nicht abgehörte Nachrichten für 17 Tage. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht beträgt drei Minuten. Insgesamt können 10 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Anbieter kann die der Speicherfristen nach vorheriger Information des Kunden verlängern.

Rufnummernanzeige: Die Rufnummer des Anrufenden wird auf dem Endgerät des Angerufenen standardmäßig angezeigt. Dies kann fallweise (pro Anruf) über das Mobilfunkgerät durch vorherige Eingabe von #31# unterdrückt werden. Auf Wunsch kann die Rufnummer auch standardmäßig unterdrückt werden und fallweise über das Mobilfunkgerät wieder freigegeben werden (vorherige Eingabe von *31#).

Rufnummernkreis: Der Kunde kann bei Verwendung eines geeigneten Mobilfunkendgeräts die Nutzbarkeit des Mobilfunkendgeräts für abgehende Gespräche auf von ihm bestimmte (bis zu 10) Rufnummern beschränken.

SMS

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 Anbieters versucht 2 Tage lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center des Anbieters gelöscht. Der Anbieter 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 Anbieters 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.

Die Verbindungsaufbauzeit (Verzögerung bei der Rufsignalisierung) innerhalb des Netzabdeckungsbereichs beträgt bis zu 5 Sekunden im bundesweiten Durchschnitt. Abhängig vom Endgerät der Kunden kann dieser Wert in Einzelfällen auch überschritten werden. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 1% der Verbindungen von technisch bedingten Gesprächsabbrüchen betroffen. Gesprächsabbrüche aufgrund Verlassens des Netzabdeckungsbereichs eines Gesprächspartners während der Verbindung, sowie die in Ziffer 5.4 beschriebenen Fälle sind von diesem Wert nicht umfasst. Innerhalb der Netzabdeckung sind bis zu 2% der Verbindungsaufbauversuche erfolglos. Dieser Wert variiert je nach verfügbarer Netztechnologie und Endgerät des Kunden.

Bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung von Telekommunikationsdiensten mit Ausnahmen des mobilen Internetzugangs kann der Kunde unbeschadet sonstiger Rechte unter

- den Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 TKG das vertragliche Entgelt anteilig herabsetzen, oder den Vertrag außerordentlich kündigen.
- 5.4 Zur besseren Netzabdeckung insbesondere innerhalb von Gebäuden ermöglicht der Anbieter Neu- und Bestandskunden mit bestimmten Mobilfunk-Laufzeittarifen den Aufbau sowie die Entgegennahme von Mobilfunkgesprächen über WLAN ohne eine gesonderte Registrierung („WLAN-Telefonie“). Diese Verbindungen werden wie leitungsvermittelte Sprachverbindungen entsprechend dem Mobilfunktarif des Kunden berechnet, Verbindungen im Ausland werden dabei wie Gespräche von Deutschland in das jeweilige Zielland berechnet. Die Nutzung setzt voraus, dass das Endgerät des Kunden in ein WLAN-Netz eingebucht ist, WLAN-Telefonie unterstützt und diese Funktion im Endgerät aktiviert wird. Standortbasierte Dienste stehen über WLAN-Telefonie nicht zur Verfügung. Eine Übergabe von Gesprächen bei Verlassen/Erreichen des WLAN-Netzes ist nur ins/vom LTE-Netz des Anbieters möglich.
- 6 Endnutzerverzeichnisse**
Kunden können mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen, ihrem Vornamen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, unentgeltlich eingetragen werden, soweit sie dies beantragen. Vorgenannte Einträge kann der Kunde im Login-Bereich unter www.blau.de oder bei der Kundenbetreuung nach Erhalt seiner SIM-Karte veranlassen.
- 7 Notrudienste**
Die Notruffunktion steht dem Kunden im Abdeckungsbereich des Telefónica-Netzes zur Verfügung. Den örtlich zuständigen Notrufabfragestellen nach sowie der Abfragestelle für die Rufnummer 124 124 wird zur Ermittlung des Standortes die Bezeichnung der den Notruf übermittelnden Funkzelle übermittelt, mittels derer kartografische Angaben über deren planmäßige Lage und Ausdehnung abgerufen werden können. Des Weiteren können die vorgenannten Stellen im Bedarfsfall Kundendaten (z.B. Anschrift des Anschlussinhabers) im automatisierten Auskunftsverfahren abrufen. Im Falle von Notrufen außerhalb des Abdeckungsbereiches des Telefónica-Netzes kann ein Notruf über andere verfügbare Mobilfunknetze erfolgen. Notrufe zur 110 oder 112 über WLAN-Telefonie (Ziffer 5.4) sind derzeit nicht möglich.
- 8 Mobiler Internetzugang**
- 8.1 Mobile Datenverbindungen werden im Wege der paketvermittelten Datenübertragung realisiert. Informationen zum Umfang des bereitgestellten Datenvolumens sowie zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Preisliste zu entnehmen.
- 8.2 Die am jeweiligen Standort tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist variabel und hängt u.a. ab von der örtlich verfügbaren Übertragungstechnologie, dem Verkehrsaufkommen in der jeweiligen Funkzelle, der örtlichen Abschirmung, dem Endgerät des Kunden, dem Server des Inhalte-Anbieters, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers innerhalb der Funkzelle. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Die vertragliche vereinbarte Leistung ist daher die Nutzung des O₂ Mobilfunknetzes mit der technisch jeweils örtlich verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeit, maximal jedoch bis zu der für den jeweiligen Tarif angegebenen maximalen Surfgeschwindigkeit. Die ggf. zum jeweiligen Tarif angegebene durchschnittliche Surfgeschwindigkeit weist aus, welche Übertragungsgeschwindigkeit Kunden im bundesweiten Durchschnitt im jeweiligen Tarif tatsächlich zur Verfügung stehen. Dieser Wert kann an einigen Standorten und zu einigen Zeiten erheblich über-, oder unterschritten werden. Informationen zur geschätzten maximalen und zur durchschnittlichen Bandbreite können der Preislisten entnommen werden. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.
- 8.3 Die Bandbreite kann bei Erreichen eines bestimmten Datenvolumens im jeweiligen Abrechnungszeitraum gekappt oder gedrosselt werden, soweit dies im Mobilfunktarif des Kunden vorgesehen ist. Bei Verbrauch von 80% und 100% des ungedrosselten Datenvolumens wird der Kunde per SMS informiert und erhält dabei die Möglichkeit, bedarfsgerechte Datenoptionen nachzubuchen. Volumengrenzen sowie gedrosselte Up- und Downloadgeschwindigkeiten können der Preisliste entnommen werden. Nach Reduzierung der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang ggf. deutlich verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten, insbesondere datenintensiver Dienste, ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden. Tarifspezifische weitere Informationen sind der Preisliste zu entnehmen.
- 8.4 Bei erheblichen kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes von der nach Artikel 4 Abs. 1 lit. a)–d) der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 anzugebenden Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, kann der Kunde unbeschadet sonstiger Rechte unter den Voraussetzungen des § 57 Abs. 4 TKG das vertragliche Entgelt anteilig herabsetzen, oder den Vertrag außerordentlich kündigen.
- 8.5 Weitere Informationen zum Internetzugangsdienst: Latenz: 80ms bei Datennutzung im 4G- und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 1500ms. Verzögerungsschwankung (Jitter): 40ms im 4G und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 1000ms. Die Werte geben die Round-Trip-Time (RTT) wieder, der jeweilige One-Way-Wert entspricht jeweils der Hälfte. Die angegebenen Zeiten setzen voraus, dass der entsprechende Server im O₂-Netz lokalisiert ist. Paketverlust: 1% im 4G- und 5G Netz, bei Datennutzung im 2G Netz 5%.
- 8.6 Der Anbieter setzt derzeit im Mobilfunk standardmäßig Network Address Translation (NAT) in Verbindung mit privaten IPv4-Adressen ein. In bestimmten Fällen können dadurch Dienste oder Anwendungen, die auf einer eingehenden IP-Verbindung beruhen nicht nutzbar sein, z.B. der Betrieb von Servern oder bestimmte Gamingdienste. Andere Dienste wie Webbrowsing, E-Mail- oder Messaging-Diensten sind hierdurch nicht beeinträchtigt. Kunden können sich bei Konnektivitätsproblemen mit der Kundenbetreuung (siehe Ziffer 13) in Verbindung setzen; soweit technisch möglich wird dem Kunden eine Lösung zur angeboten. Derzeit kann dem Kunden in diesen Fällen für ein einmaliges Entgelt von EUR 49,99,- (inkl. MwSt) die Nutzung einer öffentlichen IP-Adresse ermöglicht werden.
- 9 Sicherheit/ Verkehrsmanagement**
- 9.1 Zu Identifikation und Behebung von Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie von Bedrohungen und Schwachstellen stehen dem Anbieter präventive und reaktive Maßnahmen zur Verfügung. Zum Schutz der Kunden arbeitet der Anbieter fortlaufend an der Verbesserung des Sicherheitskonzepts für ihre Netze und IT Systeme. Der Anbieter versucht, Sicherheits- und Integritätsverletzungen durch eine Vielzahl geeigneter technischer Maßnahmen (z.B. Firewall, Softwareupdates) zu unterbinden. Soweit der Anbieter (z.B. durch ihre Netzwerkküberwachung) dennoch Sicherheitsvorfälle erkennt, wird der Anbieter die Auswirkungen durch eine zeitnahe Reaktion minimieren. Führt eine unangemessene Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken zu einem Schaden beim Kunden, haftet der Anbieter im vereinbarten Umfang, soweit er den Schaden zu vertreten hat.
- 9.2 Bei Abwicklung des Daten- und Sprachverkehrs setzt der Anbieter geeignete Mess- und Steuerungselemente ein, um ein möglichst optimales Datenrouting zu gewährleisten und etwaige Überlastungen von Netzkomponenten zu vermeiden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Voice-over-LTE-Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im LTE-Netz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorzogter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren. Produktspezifische weitere Verkehrsmanagementmaßnahmen sind der Preisliste zu entnehmen.

9.3 Die unter 9.2 genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

10 Sperren auf Wunsch des Kunden

10.1 Der Kunden kann Leistungssperren beauftragen, z.B. die Sperre seiner SIM-Karte insgesamt, an- oder abgehender Sprachverbindungen, Datenverbindungen oder bestimmter Nummerngruppen. Etwaige Kosten hierfür sind der Preisliste zu entnehmen.

10.2 Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung.

11 Datenverbrauchsanzeige/ Einzelverbindungs nachweis

Kunden können im Online-Kundencenter das im laufenden Abrechnungszeitraum bereits verbrauchte Datenvolumen tagesaktuell einsehen. Zusätzlich erhalten Kunden Verbrauchsinformationen zum Datenvolumen gem. Ziffer 8.3. Der Kunde kann daneben jederzeit mit Wirkung für die Zukunft und unter Berücksichtigung der Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einen Einzelverbindungs nachweis beantragen. Dieser enthält Informationen, die die Nachprüfung abgerechneter Verbindungen ermöglichen.

12 Vermittlungsdienst für Hörgeschädigte

Informationen zu dem über die Bundesnetzagentur bereitgestellten Vermittlungsdienst für gehörlose und hörgeschädigte Menschen finde sie auf der Webseite der Bundesnetzagentur unter <https://www.bundesnetzagentur.de>.

13 Postbox (nur Prepaid):

13.1 Kunden mit einem Vertrag Mobilfunkdienstleistungen Prepaid wird im Selfcare Portal (Ziff. 15) ein persönlicher Mitteilungsbereich („Postbox“) eingerichtet. In der Postbox werden dem Kunden vor Buchungen im Rahmen eines bestehenden Prepaid Mobilfunkvertrags gesetzliche Pflichtinformationen gem. §§ 54, 55 TKG zur Verfügung gestellt, sofern dies gesetzlich erforderlich ist.

13.2 Die Dokumente stehen dem Kunden in der Postbox für den dort angegebenen Zeitraum, jedoch für mindestens 30 Tage, in der Fassung zum Zeitpunkt der jeweiligen Buchungsanfrage zur Verfügung. Die Dokumente sollten vom Kunden heruntergeladen und sicher gespeichert werden, weil der Kunde über die Informationen zum Zweck der Dokumentation, der künftigen Bezugnahme und der unveränderten Wiedergabe nur verfügen kann, wenn er diese herunterlädt. Der Kunde wird im jeweiligen Buchungsprozess auf die Verfügbarkeit der Dokumente in der Postbox hingewiesen. Um dem Kunden einen einfachen Zugriff auf die Postbox zu ermöglichen, erhält der Kunde einen Link per SMS, über welchen er direkt auf die hinterlegten Dokumente zugreifen kann.

14 Besondere Vorteile

Der Anbieter gewährt Kunden abhängig von deren Umsatz, sowie Dauer, Art und Anzahl der zwischen Anbieter und Kunde bestehenden Verträge besondere Vorteile, derzeit z.B. einen Premium Hotline Service, einen Austauschservice für defekte Smartphones sowie einen kostenlosen SIM-Kartentausch. Vorbehaltlich einer Verlängerung ist die Gewährung von besonderen Vorteilen befristet bis zum 31.12.2022.

15 Kundenbetreuung/ Service

Dem Kunden steht unter blau.de ein Selfcare-Portal mit umfangreichem Serviceangebot zur Verfügung. Unter dem LogIn-Bereich „Mein Blau“ kann der Kunde z.B. seinen Vertrag verwalten, seine Rechnungen einsehen und Einstellungen (z.B. zu Bestandsdaten oder Einzelverbindungs-nachweis) ändern. Dem Kunden steht weiter eine Service-App (aktuell: „Mein Blau“) zur Nutzung auf mobilen Geräten zur Verfügung, über die der Kunde Services und Informationen zu seinem Vertrag abrufen kann, z.B. Rechnungs- und Verbrauchsinformationen. Bei einer Änderung oder Erweiterung des Service- oder Informationsangebotes der App wird der Kunde per E-Mail oder SMS hierüber informiert. Der App-Service steht - vorbehaltlich einer Verlängerung- nur bis zum 31.12.2024 zur

Verfügung. Daneben steht dem Kunden unter der Kurzwahl 1414 (aus dem Telefónica-Mobilfunknetz) ein Sprachportal für Informationen zu Verbrauchsangaben sowie der Möglichkeit von SIM-Karten Sperren zur Verfügung. Dem Kunden steht daneben eine Kundenbetreuung zur Verfügung, an die der Kunde per Chat (über blau.de) oder telefonisch (derzeit unter 01771771160 für Postpaid/ Laufzeitverträge bzw. 01771771159 für Prepaid) z.B. Störungsmeldungen adressieren kann. Jeweils aktuelle Kontaktinformationen findet der Kunde unter blau.de/service/kontakt/.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG