

§ 1 Was ist wo versichert?

- (1) Versichert ist weltweit das im Versicherungsantrag über die IMEI (International Mobile Equipment Identity) genau bezeichnete bei Telefónica Germany GmbH & Co. OHG erworbene Mobilfunkgerät einschließlich der im Original-Lieferumfang enthaltenen Zubehörteile (Ladekabel, Ladeneinheit, Akku, Datenkabel, aber keine zusätzlichen Geräte wie z.B. Smartwatch), nachfolgend bezeichnet als „versicherte Sache“.
- (2) Um den Versicherungsvertrag abschließen zu können, müssen Sie als Versicherungsnehmer Ihren ständigen Wohnsitz in Deutschland haben.

§ 2 Welche Gefahren und Schäden sind versichert und welche nicht?

- (1) a) Wir reparieren oder ersetzen die durch ein plötzlich und unerwartet eingetretenes Ereignis (z.B. Bruchschaden, Flüssigkeitsschaden) beschädigte versicherte Sache.
 b) Außerdem ersetzen oder reparieren wir Ihnen die versicherte Sache, sofern diese innerhalb der Zeit vom 13. bis 24. Monat nach dem Kauf aus ungeklärter Ursache nicht funktionsfähig ist und der Händler und/oder der Hersteller die Reparatur, den Tausch, einen Vertragsrücktritt oder eine Kaufpreisminderung ablehnen. Gesetzliche Gewährleistungsrechte werden nicht eingeschränkt.
 c) Wir ersetzen die durch Diebstahl oder Raub abhandgekommene versicherte Sache.
 d) Außerdem ersetzen wir Ihnen die Verbindungsgebühren, die Ihnen durch eine missbräuchliche Verwendung Ihres Gerätes durch Dritte nach einem Diebstahl oder Raub bis zur Kenntnis des Verlustes und der unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes Zögern, veranlassenden Sperrung Ihrer SIM-Karte entstanden sind (bis zu 2.000 €).
- (2) Die Versicherung erstreckt sich nicht auf Schäden oder Funktionsstörungen oder Verluste
 a) die innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf eintreten und für die eine gesetzliche Gewährleistung oder eine Garantie von Hersteller oder Händler unabhängig von der Verjährung besteht;
 b) die Sie oder Ihr Repräsentant vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben. Bei Vorsatz verlieren Sie den Versicherungsschutz vollständig. Bei grober Fahrlässigkeit sind wir berechtigt, die Ersatzleistung entsprechend der Schwere des Verschuldens zu kürzen;
 c) durch unsachgemäße Handhabung entgegen den Empfehlungen der Gebrauchsanweisung, Reparaturversuche oder Reparatur durch eine nicht durch den Hersteller autorisierte Fachwerkstatt, technische Änderungen, Eingriffe in das Betriebssystem, betriebsbedingte Abnutzung oder Beschädigung (z.B. Kratzer, Dellen, Risse, welche die Funktionalität nicht einschränken) oder Alterung (z.B. Leistungsabfall von Akkus);
 d) an oder durch Software (z.B. durch Computerviren, Programmierfehler oder durch Updates);
 e) von persönlichen Daten, Software und Apps oder Guthaben, die auf der versicherten Sache gespeichert sind;
 f) wenn Sie die versicherte Sache vermieten und der Versicherungsfall während der Mietzeit eintritt;
 g) - ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen - durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion oder Aufstand, innere Unruhen und Terrorereignisse jeder Art, Erdbeben, Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen oder Konfiszieren der versicherten Sache;
 h) an Teilen eines Satzes oder eines Artikels einheitlicher Art, Farbe oder Design außerhalb des Original-Lieferumfangs der versicherten Sache (z.B. Freisprecheinrichtung oder Smartwatch);
 i) durch Verlieren oder Verlegen.

§ 3 Wie kommt der Vertrag zustande, wann beginnt der Versicherungsschutz, welche Laufzeit hat er und wie kann er beendet werden?

- (1) Der Abschluss der Versicherung ist i.d.R. nur innerhalb der ersten 30 Tage nach Kauf, bei nachweislich unbeschädigtem Zustand, möglich.
- (2) Ihr Antrag auf Abschluss der gewählten Handy-Versicherung gilt als angenommen, wenn Ihnen der Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die weiteren Unterlagen nach der VVG-InfoV übergeben wurden oder elektronisch zugegangen sind.
- (3) Der Versicherungsschutz beginnt mit Bezahlung der Erstprämie.
- (4) Die Versicherungsperiode **beträgt mindestens 24 Monate**, verlängert sich danach monatlich und endet automatisch nach maximal 60 Monaten. Die Versicherung kann beiderseitig mit einmonatiger Frist zum Ende der jeweiligen Versicherungsperiode gekündigt werden.
- (5) **Der Vertrag kann im Schadensfall von Ihnen oder durch den Versicherer gekündigt werden.** Dies kann bis zum Ablauf von 1 Monat nach Entschädigung oder Ablehnung erfolgen.

§ 4 Wann ist die Versicherungsprämie fällig und wie ist sie zu zahlen?

Die Erstprämie wird sofort mit Vertragsabschluss fällig und ist im Shop zu entrichten oder durch Erteilung eines Lastschriftmandats zum Bankeinzug freizugeben. Folgeprämien werden von Ihrem Prepaid-Guthaben oder mit Ihrer Mobilfunkrechnung oder per Bankeinzug aufgrund des von Ihnen erteilten Lastschriftmandats eingezogen.

§ 5 Was müssen Sie tun, wenn sich Ihre Vertragsdaten ändern?

Wenn sich Ihre Vertragsdaten ändern oder sich im Fall eines Garantieaustausches der versicherten Sache die IMEI (Seriennummer Ihres Gerätes) ändert, informieren Sie uns bitte (siehe § 10 Abs. (2)) unverzüglich.

§ 6 Wie, wann und in welchem Umfang leistet der Versicherer?

- (1) Nach Prüfung aller zur Schadensregulierung notwendigen Informationen und nach Bezahlung des vereinbarten Selbstbehaltes vor 16 Uhr von Montag bis Freitag (ohne gesetzliche Feiertage) ersetzen wir i.d.R. Ihre versicherte Sache innerhalb Deutschlands am folgenden Werktag (montags bis freitags) oder reparieren diese schnellstmöglich. Ort und Datum

der Lieferung Ihres Ersatzgerätes sind innerhalb Deutschlands frei vereinbar. Wenn wir Sie zu dem vereinbarten Termin nicht antreffen, werden wir ab dem dritten Zustellversuch die Zusatzkosten berechnen.

- (2) Die Selbstbeteiligung beträgt 10% des auf dem Versicherungsschein vermerkten Gerätekaufpreises (ohne Rabatte) der versicherten Sache.
- (3) Sie erhalten ein neuwertiges Austauschgerät gleicher Art und Güte - möglichst, aber nicht zwingend vom selben Hersteller - mit gleichwertiger Funktion. Für den Fall fehlender lieferbarer Alternativen oder falls der Hersteller keinen Austausch anbietet, erhalten Sie Ihr Originalgerät repariert zurück. Sie übergeben unserem Logistikpartner oder senden uns die defekte Sache (außer bei Raub/Diebstahl) kostenlos (Freewaylabel) zu. Für den Fall eines Austausches, bleibt das ausgetauschte Gerät, bis zur Überprüfung des durch Sie an uns geschickten beschädigten Gerätes, in unserem Eigentum. Falls sich bei der Überprüfung herausstellt, dass der festgestellte Schaden gemäß §§ 2 und 7 nicht versichert ist, z.B. wegen eines nicht autorisierten Reparaturversuches oder weil das Schadensbild nicht mit den zum Schadensverlauf gemachten Angaben übereinstimmt (siehe § 7 (1) e)), müssen Sie mit einer kostenpflichtigen Rückabwicklung rechnen.

§ 7 Was haben Sie im Versicherungsfall zu beachten (Obliegenheiten)?

- (1) Sie sind verpflichtet,
 - a) während der Vertragslaufzeit die versicherte Sache entsprechend den Angaben der Gebrauchsanleitung sachgemäß zu handhaben;
 - b) den Eintritt des Versicherungsfalles unverzüglich über die Hotline oder das Online-Service-Portal anzuzeigen und bei Abhandkommen gleichzeitig Ihre SIM-Karte sperren zu lassen;
 - c) nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Schadens zu sorgen und dabei unseren Weisungen zu folgen;
 - d) auf Anforderung den Kaufbeleg über die versicherte Sache und den Beleg über den Abschluss der Handy-Versicherung zu übersenden;
 - e) uns bei der Schadensermittlung und -regulierung zu unterstützen und wahrheitsgemäße Angaben zu machen;
 - f) uns die beschädigte Sache zu übergeben bzw. zuzusenden und uns im Falle des Austausches damit zu übereignen;
 - g) Maßnahmen zur Sperrung (z.B. beim Betriebssystem iOS) aufzuheben, damit eine Reparatur/ein Austausch ermöglicht wird.
Wird die Sperrung nicht beseitigt, müssen Sie mit einer kostenpflichtigen Rückabwicklung rechnen.
 - h) im Fall von Diebstahl oder Raub unverzüglich Anzeige bei der Polizei zu erstatten und uns die Nummer des Aktenzeichens sowie die Anzeige zu übermitteln;
 - i) uns ein Wiederauftauchen der abhandgekommenen versicherten Sache unverzüglich anzuzeigen.
- (2) Sollten Sie eine der in Absatz (1) genannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzen, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie nachzuweisen. Wir sind jedoch in jedem Fall zur Leistung verpflichtet, wenn die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich ist, es sei denn, Sie haben die Obliegenheit arglistig verletzt.

§ 8 Was gilt, wenn ein anderer Vertrag Versicherungsschutz bietet?

Soweit Sie eine Entschädigung aus einer anderen Sachversicherung beanspruchen können (z.B. Hausratversicherung), besteht kein Schutz aus diesem Vertrag (Subsidiarität).

§ 9 Welches Recht gilt und welches Gericht ist zuständig?

- (1) Dieser Versicherungsvertrag unterliegt deutschem Recht.
- (2) Die Vertragsbedingungen und alle weiteren Informationen sowie die sonstige Kommunikation erfolgen in deutscher Sprache.
- (3) Für Klagen gegen Sie ist ausschließlich das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz, in Ermangelung eines solchen Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben. Für Klagen gegen uns sind das Gericht nach Absatz (3) Satz 1 sowie die Gerichte örtlich zuständig, in deren Bezirk unser Geschäftssitz liegt.

§ 10 Wer ist der Versicherer? An wen können Sie sich wenden?

- (1) Der Versicherungsvertrag wird abgeschlossen mit **Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München**, BaFin Reg.-Nr. 5157, Hauptsitz der S.A. ist Luxemburg. Hauptbevollmächtigter für Deutschland: Uwe Francke, HRB 198107 AG München. Die Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers ist der Betrieb von Versicherungsgeschäften im Bereich Nichtlebensversicherungen.
- (2) Für alle Fragen zum Versicherungsschutz erreichen Sie uns unter:
Telefon 089 70 80 92 74, Fax 089 70 80 92 75
 E-Mail: hv@telefonicainsurance.de
 Brief: **Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland Handy-Versicherung, Postfach 50 06 80, 80976 München**

Sollte es Anlass geben, sich über uns zu beschweren, so wenden Sie sich bitte an die Hotline, an beschwerde@telefonicainsurance.de oder o.g. Postadresse. Wir werden Ihr Anliegen ernst nehmen. Daneben können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bereich Versicherungen, Postfach 13 08, 53003 Bonn, Telefon 0228/4108-0, Fax -1550, E-Mail: poststelle@bafin.de oder zur Streitbeilegung unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> an die EU-Kommission wenden. Die Möglichkeit, den Rechtsweg einzuschlagen, bleibt davon unberührt.

HOTLINE: 089 70 80 92 74

ONLINE-SERVICE-PORTAL:

www.telefonicainsurance.de/service

§ 1 Was ist wo versichert?

- (1) Versichert ist weltweit das im Versicherungsantrag über die IMEI (International Mobile Equipment Identity) genau bezeichnete bei Telefónica Germany GmbH & Co. OHG erworbene Mobilfunkgerät einschließlich der im Original-Lieferumfang enthaltenen Zubehörteile (Ladekabel, Ladenetzteil, Akku, Datenkabel, aber keine zusätzlichen Geräte wie z.B. Smartwatch), nachfolgend bezeichnet als „versicherte Sache“.
- (2) Um den Versicherungsvertrag abschließen zu können, müssen Sie als Versicherungsnehmer Ihren ständigen Wohnsitz in Deutschland haben.

§ 2 Welche Gefahren und Schäden sind versichert und welche nicht?

- (1) a) Wir reparieren die durch ein plötzlich und unerwartet eingetretenes Ereignis (z.B. Bruchschaden, Flüssigkeitsschaden) beschädigte versicherte Sache.
b) Außerdem reparieren wir Ihnen die versicherte Sache, sofern diese innerhalb der Zeit vom 13. bis 24. Monat nach dem Kauf aus ungeklärter Ursache nicht funktionsfähig ist und der Händler und/oder der Hersteller die Reparatur, den Tausch, einen Vertragsrücktritt oder eine Kaufpreisminderung ablehnen. Gesetzliche Gewährleistungsrechte werden nicht eingeschränkt.
- (2) Die Versicherung erstreckt sich nicht auf Schäden oder Funktionsstörungen oder Verluste
 - a) die innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf eintreten und für die eine gesetzliche Gewährleistung oder eine Garantie von Hersteller oder Händler unabhängig von der Verjährung besteht;
 - b) die Sie oder Ihr Repräsentant vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben. Bei Vorsatz verlieren Sie den Versicherungsschutz vollständig. Bei grober Fahrlässigkeit sind wir berechtigt, die Ersatzleistung entsprechend der Schwere des Verschuldens zu kürzen;
 - c) durch unsachgemäße Handhabung entgegen den Empfehlungen der Gebrauchsanweisung, Reparaturversuche oder Reparatur durch eine nicht durch den Hersteller autorisierte Fachwerkstatt, technische Änderungen, Eingriffe in das Betriebssystem, betriebsbedingte Abnutzung oder Beschädigung (z.B. Kratzer, Dellen, Risse, welche die Funktionalität nicht einschränken) oder Alterung (z.B. Leistungsabfall von Akkus);
 - d) an oder durch Software (z.B. durch Computerviren, Programmierfehler oder durch Updates);
 - e) von persönlichen Daten, Software und Apps oder Guthaben, die auf der versicherten Sache gespeichert sind;
 - f) wenn Sie die versicherte Sache vermieten und der Versicherungsfall während der Mietzeit eintritt;
 - g) - ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen - durch Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, Bürgerkrieg, Revolution, Rebellion oder Aufstand, innere Unruhen und Terrorereignisse jeder Art, Erdbeben, Kernenergie, nukleare Strahlung oder radioaktive Substanzen oder Konfiszieren der versicherten Sache;
 - h) an Teilen eines Satzes oder eines Artikels einheitlicher Art, Farbe oder Design außerhalb des Original-Lieferumfangs der versicherten Sache (z.B. Freisprecheinrichtung oder Smartwatch).

§ 3 Wie kommt der Vertrag zustande, wann beginnt der Versicherungsschutz, welche Laufzeit hat er und wie kann er beendet werden?

- (1) Der Abschluss der Versicherung ist i.d.R. nur innerhalb der ersten 30 Tage nach Kauf, bei nachweislich unbeschädigtem Zustand, möglich.
- (2) Ihr Antrag auf Abschluss der gewählten Handy-Versicherung gilt als angenommen, wenn Ihnen der Versicherungsschein, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die weiteren Unterlagen nach der VVG-InfoV übergeben wurden oder elektronisch zugegangen sind.
- (3) Der Versicherungsschutz beginnt mit Bezahlung der Erstprämie.
- (4) Die Versicherungsperiode **beträgt mindestens 24 Monate**, verlängert sich danach monatlich und endet automatisch nach maximal 60 Monaten. Die Versicherung kann beiderseitig mit einmonatiger Frist zum Ende der jeweiligen Versicherungsperiode gekündigt werden.
- (5) **Der Vertrag kann im Schadensfall von Ihnen oder durch den Versicherer gekündigt werden.** Dies kann bis zum Ablauf von 1 Monat nach Entschädigung oder Ablehnung erfolgen.

§ 4 Wann ist die Versicherungsprämie fällig und wie ist sie zu zahlen?

Die Erstprämie wird sofort mit Vertragsabschluss fällig und ist im Shop zu entrichten oder durch Erteilung eines Lastschriftmandats zum Bankeinzug freizugeben. Folgeprämien werden von Ihrem Prepaid-Guthaben oder mit Ihrer Mobilfunkrechnung oder per Bankeinzug aufgrund des von Ihnen erteilten Lastschriftmandats eingezogen.

§ 5 Was müssen Sie tun, wenn sich Ihre Vertragsdaten ändern?

Wenn sich Ihre Vertragsdaten ändern oder sich im Fall eines Garantieaustausches der versicherten Sache die IMEI (Seriennummer Ihres Gerätes) ändert, informieren Sie uns bitte (siehe § 10 Abs. (2)) unverzüglich.

§ 6 Wie, wann und in welchem Umfang leistet der Versicherer?

- (1) Nach Prüfung aller zur Schadensregulierung notwendigen Informationen, nach Erhalt des defekten Gerätes und nach Bezahlung des vereinbarten Selbstbehaltes reparieren wir Ihre versicherte Sache (in der Regel innerhalb von 7 Tagen).
Nach erfolgter Reparatur kontaktieren wir Sie und Sie können Ort und Datum der Zusendung Ihres reparierten Gerätes innerhalb Deutschlands frei vereinbaren. Wenn wir Sie zu dem vereinbarten Termin nicht antreffen, werden wir ab dem dritten Zustellversuch die Zusatzkosten berechnen.
- (2) Die Selbstbeteiligung beträgt 10% des auf dem Versicherungsschein vermerkten Gerätekaufpreises (ohne Rabatte) der versicherten Sache.
- (3) Falls sich bei der Überprüfung herausstellt, dass der festgestellte Schaden gemäß §§ 2 und 7 nicht versichert ist, z.B. wegen eines nicht autorisierten Reparaturversuches oder weil das Schadensbild nicht mit den zum Schadensverlauf gemachten Angaben übereinstimmt (siehe § 7 (1) e)), müssen Sie mit einer kostenpflichtigen Rückabwicklung rechnen.

§ 7 Was haben Sie im Versicherungsfall zu beachten (Obliegenheiten)?

- (1) Sie sind verpflichtet,
 - a) während der Vertragslaufzeit die versicherte Sache entsprechend den Angaben der Gebrauchsanleitung sachgemäß zu handhaben;
 - b) den Eintritt des Versicherungsfalles unverzüglich über die Hotline oder das Online-Service-Portal anzuzeigen;
 - c) nach Möglichkeit für die Abwendung oder Minderung des Schadens zu sorgen und dabei unseren Weisungen zu folgen;
 - d) auf Anforderung den Kaufbeleg über die versicherte Sache und den Beleg über den Abschluss der Handy-Versicherung zu übersenden;
 - e) uns bei der Schadensermittlung und -regulierung zu unterstützen und wahrheitsgemäße Angaben zu machen;
 - f) uns die beschädigte Sache zu übergeben bzw. zuzusenden und uns im Falle des Austausches damit zu übereignen;
 - g) Maßnahmen zur Sperrung (z.B. beim Betriebssystem iOS) aufzuheben, damit eine Reparatur/ein Austausch ermöglicht wird.
Wird die Sperre nicht beseitigt, müssen Sie mit einer kostenpflichtigen Rückabwicklung rechnen.
- (2) Sollten Sie eine der in Absatz (1) genannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzen, sind wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Falle einer grob fahrlässigen Verletzung sind wir berechtigt, unsere Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie nachzuweisen. Wir sind jedoch in jedem Fall zur Leistung verpflichtet, wenn die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht ursächlich ist, es sei denn, Sie haben die Obliegenheit arglistig verletzt.

§ 8 Was gilt, wenn ein anderer Vertrag Versicherungsschutz bietet?

Soweit Sie eine Entscheidung aus einer anderen Sachversicherung beanspruchen können (z.B. Hausratversicherung), besteht kein Schutz aus diesem Vertrag (Subsidiarität).

§ 9 Welches Recht gilt und welches Gericht ist zuständig?

- (1) Dieser Versicherungsvertrag unterliegt deutschem Recht.
- (2) Die Vertragsbedingungen und alle weiteren Informationen sowie die sonstige Kommunikation erfolgen in deutscher Sprache.
- (3) Für Klagen gegen Sie ist ausschließlich das Gericht örtlich zuständig, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz, in Ermangelung eines solchen Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben. Für Klagen gegen uns sind das Gericht nach Absatz (3) Satz 1 sowie die Gerichte örtlich zuständig, in deren Bezirk unser Geschäftssitz liegt.

§ 10 Wer ist der Versicherer? An wen können Sie sich wenden?

- (1) Der Versicherungsvertrag wird abgeschlossen mit **Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München**, BaFin Reg.-Nr. 5157, Hauptsitz der S.A. ist Luxemburg. Hauptvollmächtigter für Deutschland: Uwe Francke, HRB 198107 AG München. Die Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers ist der Betrieb von Versicherungsgeschäften im Bereich Nichtlebensversicherungen.
- (2) Für alle Fragen zum Versicherungsschutz erreichen Sie uns unter:

Telefon 089 70 80 92 74, Fax 089 70 80 92 75

E-Mail: hv@telefonicainsurance.de

Brief: **Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland Handy-Versicherung, Postfach 50 06 80, 80976 München**

Sollte es Anlass geben, sich über uns zu beschweren, so wenden Sie sich bitte an die Hotline, an beschwerde@telefonicainsurance.de oder o.g. Postadresse. Wir werden Ihr Anliegen ernst nehmen. Daneben können Sie sich auch an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Bereich Versicherungen, Postfach 13 08, 53003 Bonn, Telefon 0228/4108-0, Fax -1550, E-Mail: poststelle@bafin.de oder zur Streitbeilegung unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> an die EU-Kommission wenden. Die Möglichkeit, den Rechtsweg einzuschlagen, bleibt davon unberührt.

HOTLINE: 089 70 80 92 74

ONLINE-SERVICE-PORTAL:

www.telefonicainsurance.de/service