Vorvertragliche Informationspflichten der SW Rotenburg (Wümme)

§ 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der SW Rotenburg (Wümme), Mittelweg 19 erbracht. Die Kundenhotline der SW Rotenburg (Wümme) erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: 04261 675-0.

§ 2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

Die SW Rotenburg (Wümme) ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Die SW Rotenburg (Wümme) unterliegt der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

§ 3 Informationspflichten gem. § 55 Abs. 1 und 2 TKG

1) Kontaktdaten und, sofern abweichend, Kontaktangaben für Beschwerden:

Stadtwerke Rotenburg (Wümme) GmbH

Mittelweg 19

27356 Rotenburg (Wümme)

04261 675-0

info@stadtwerke-rotenburg.de

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der SW Rotenburg (Wümme) zu erbringenden Dienste entnehmen sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter www.stadtwerke-rotenburg.de/downloads/ abrufbar sind.

3) Die in Teil A des Anhang VIII der Richtlinie 1972/2018/EU angeführten Mindestniveaus jedes bereitgestellten Dienstes der Dienstequalität, werden wie folgt beschrieben:

Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstequalität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.

4) Die in Teil B des Anhang VIII der Richtlinie 1972/2018/EU angeführten Mindestniveaus für Internetzugangsdienste werden wie folgt beschrieben:

Die SW Rotenburg (Wümme) bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstequalität für Internetzugangsdienste im Sinne des Anhang VIII Teil B der Richtlinie 2018/1972/EU an.

5) Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise der SW Rotenburg (Wümme) sowie

- Einzelheiten zu einem oder mehreren spezifischen Tarifen im Rahmen des Vertrags und die Arten der für die jeweiligen Tarife angebotenen Dienste, darunter auch, falls zutreffend, das Volumen der Kommunikationsverbindungen (z. B. MB, Minuten, Textnachrichten), einschließlich des Abrechnungszeitraums, und der Preis für zusätzliche Kommunikationseinheiten;
- bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, die dafür geltenden Tarife;
- bei gebündelten Diensten und Bündelverträgen, die sowohl Dienste als auch Endgeräte umfassen, der Preis der einzelnen Bestandteile des Bündels, sofern diese auch einzeln angeboten werden;
- Einzelheiten und Bedingungen einschließlich Entgelten für Kundendienstleistungen und Wartungsdienste sowie
- Angaben dazu, mit welchen Mitteln aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können;

entnehmen sie bitte dem allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnis auf unserer Homepage unter www.stadtwerke-rotenburg.de

6) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen — gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte — für die Nichteinhaltung der Verpflichtungen zum Anbieterwechsel oder einer Rufnummernmitnahme oder Nichteinhaltung von Kundendienst- oder Installationsterminenen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.

7) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen — gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte — bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstequalität ergeben sich aus § 57 Abs.4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken, soweit die SW Rotenburg (Wümme) solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.

8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Die SW Rotenburg (Wümme) ergreift bei sog. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen eigener Systeme und bei erkannten oder bevorstehenden Schwachstellen geeignete Maßnahmen. Durch Identifikation und Analyse der möglichen Ursachen stehen deren Behebung und zukünftige Vermeidung im Vordergrund der Maßnahmen. Durch die Isolation einzelner Systeme vom Netzwerk oder die Analyse der Datenströme erfolgt eine erste Eindämmung möglicher Sicherheits- oder Integritätsverletzung. Um den Schutz des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept der SW Rotenburg (Wümme) proaktiv und stetig weiterentwickelt.

9) Messung Datenverkehr: Die SW Rotenburg (Wümme) verfügt über eingerichtete Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs, sowie über Verfahren, welche Kapazitätsauslastungen bzw. Überlastungen der Netzwerkverbindung und deren Auswirkungen vermeiden. Mit Umsetzung dieser Maßnahmen ist eine Steuerung des Datenverkehrs möglich, um einen ausgeglichenen Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.stadtwerke-rotenburg.de/downloads/

10) Folgende Maßnahmen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der SW Rotenburg (Wümme) angeboten werden:

- Etwaige Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit, sofern der Dienst Endnutzern den Verbindungsaufbau zu einer Nummer in einem nationalen oder internationalen Nummerierungsplan ermöglicht.

11) Bei Leistungsvereinbarungen mit Unternehmen, die Zugang zum Netz bereitstellen, wird mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung gemäß Anhang X der Richtlinie 1972/2018/EU eingehalten.

12) Von der SW Rotenburg (Wümme) auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von der SW Rotenburg (Wümme) zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.

13) Die SW Rotenburg (Wümme) weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der SW Rotenburg (Wümme) zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der

praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

14) personenbezogene Daten: Welche personenbezogenen Daten sie vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen sie bitte den Datenschutzhinweisen unter www.stadtwerke-rotenburg.de

15) Die Vertragslaufzeit entnahmen sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular

16) Die Dienste der SW Rotenburg (Wümme) sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.

17) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Die SW Rotenburg (Wümme) ist bei dem von Ihnen gewünschten Anbieterwechsel mit Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Telefonleitung nicht, oder jedenfalls nicht länger als einen Tag, unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihren Vertrag mit der SW Rotenburg (Wümme) fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende mit der SW Rotenburg (Wümme) an die SW Rotenburg (Wümme) übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

18) Sperrung Rufnummerngassen: Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.

19) Teilnehmerverzeichnis: Sie haben jederzeit den Anspruch mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder den vorhandenen Eintrag löschen zu lassen.

20) Informationen gemäß der VERORDNUNG (EU) 2015/2120 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und –diensten.

a) Informationen darüber, wie sich die von der SW Rotenburg (Wümme) angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken könnten

b) eine klare und verständliche Erläuterung, wie sich etwaige Volumenbeschränkungen, die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, auswirken können;

c) eine klare und verständliche Erläuterung, Andere von der SW Rotenburg (Wümme) angebotene Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, haben auf die Ihnen bereitgestellten Internetzugangsdienste keine Auswirkungen

d) eine klare und verständliche Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen der SW Rotenburg (Wümme) ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist die SW Rotenburg (Wümme) auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BNetzA

e) Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen entnehmen Sie bitte § 3 Ziffer 14). Darüber hinaus steht Ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

§ 4 Informationspflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 312i BGB, Art. 246 c EGBGB)

1) Bestellprozess - technische Schritte:

a) Der Bestellvorgang beginnt über folgenden Link: www.stadtwerke-rotenburg.de/glasfaser

b) Sie können die verfügbaren Produkte der SW Rotenburg (Wümme) aufrufen und auswählen.

c) Während des Bestellvorgangs können Sie die gewünschten Internet- und Telefonieoptionen auswählen und Ihre persönlichen Daten einge- ben.

d) Sie bestimmen durch Anklicken der Kästchen die abrufbaren und von Ihnen akzeptierten Regelungen, welche Vertragsbestandteile werden (Opt-In).

e) Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer eingegebenen Daten mit Korrekturmöglichkeit.

f) Abschluss des Bestellvorgangs: Wenn Sie den Button „Absenden“ anklicken, wird Ihre Bestellung an uns übermittelt.

2) Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt die SW Rotenburg (Wümme) umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Empfangsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail- Adresse.

3) Vertragsabschluss: Im Anschluss an Ihre Bestellung erfolgt der Vertragsabschluss mit dem Eingang unserer per E-Mail oder per Brief übermittelten Auftragsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse bzw. an Ihre Postanschrift.

4) Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von der SW Rotenburg (Wümme) elektronisch gespeichert. Mit unserer Auftragsbestätigung übermitteln wir Ihnen in Textform die von Ihnen mitgeteilten Kundendaten und wenn Ihre Bestellung als Verbraucher gemäß § 13 BGB erfolgte, zusätzlich eine Widerrufsbelehrung. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Homepage unter www.stadtwerke-rotenburg.de abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise können Sie unter www.stadtwerke-rotenburg.de aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungsnachweise stehen zum Download zur Verfügung.

5) Berichtigung von Eingabefehlern: Während des Bestellvorgangs ist eine Korrektur der eingegebenen Daten jederzeit möglich. Bei fehlenden oder ungültigen Pflichteingaben erfolgt ein Korrekturhinweis auf der jeweiligen Bestellseite. Vor der endgültigen Bestellung wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben die wesentlichen eingegebenen Daten nochmals zu überprüfen und zu korrigieren. Soll eine Bestellung während des Bestellvorgangs abgebrochen werden, dann genügt das Schließen des Browserfensters oder das Verlassen der Seite.

6) Sprache für den Vertragsabschluss: Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

§ 5 Verbraucher-Informationspflichten (§§ 312a, 312d, 312j BGB, Art. 246 und 246a EGBGB)

1) Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren: Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren werden Ihnen unmittelbar vor Abgabe einer elektronischen Bestellung nochmals angezeigt und sind in der Leistungsbeschreibung zu finden, welche auch unter www.stadtwerke-rotenburg.de abrufbar ist.

2) Gesamtpreise der Dienstleistungen oder Waren und Versandkosten: Alle für Verbraucherdienstleistungen und Waren genannten Preise sind gemäß §1 Abs. 1 Preisangabenverordnung Endverbraucherpreise und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Sofern Versandkosten oder sonstige Kosten berechnet werden, werden diese im Bestellprozess ausgewiesen und sind in der Preisliste zum vereinbarten Produkt aufgeführt, welche auch unter www.stadtwerke-rotenburg.de einsehbar ist.

3) Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen, Termine und Beschwerden: Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen und zu Lieferterminen sind in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Unsere Allgemeinen

Geschäftsbedingungen sind neben allen anderen Vertragsdokumenten unter www.stadtwerke-rotenburg.de abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über dieauf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

4) Gesetzliche Mängelhaftung Waren und Kundendienstleistungen: Für an Verbraucher verkaufte Waren gilt die gesetzlichen Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter www.stadtwerke-rotenburg.de abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieversprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform erfolgen.

5) Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen: Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist unserer Dienstleistungen und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden Ihnen im elektronischen Bestellprozess angezeigt und lassen sich aus dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter www.stadtwerke-rotenburg.de abgerufen werden können oder in unserer Geschäftsstelle einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

6) Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel: Leistungen der SW Rotenburg (Wümme) werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Um die Verfügbarkeit prüfen zu können, können sie sich über unsere Kunden-Hotline an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden. Alternativ können Sie eine Verfügbarkeitsprüfung auf www.stadtwerke-rotenburg.de durchführen.

7) Hinweis Widerrufsrecht: Verbrauchern steht u.a. bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Telekommunikationsverträgen grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Der Vertragsabschluss über unsere Homepage ist ein im Fernabsatz geschlossener Vertrag (Fernabsatzvertrag). Unsere Widerrufsbelehrung, welche Verbraucher mit unserer Auftragsbestätigung übermittelt bekommen, ist auch unter www.stadtwerke-rotenburg.de abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

Stand: Mai 2025