

## § 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der Stadtwerke Rhede GmbH, Krommerter Weg 13, 46414 Rhede (nachfolgend auch „SWR“ genannt) erbracht. Die Kundenhotline der SWR erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: +49 (0) 2872-937-190.

## § 2 Gemeldetes Unternehmen gem. Telekommunikationsgesetz (TKG)

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

## § 3 Zustandekommen des Vertrages

Nach Eingang der Bestellung bestätigt die SWR umgehend den Erhalt der Bestellung mit einer Auftragseingangsbestätigung.

Im Anschluss an die Bestellung des Kunden<sup>1</sup> (1=m/w/d) erfolgt die Prüfung des Auftrages und wenn der Auftrag angenommen wird, erhält der Kunde eine Auftragsbestätigung. Damit ist der Vertrag zustande gekommen.

Die Bestellung des Kunden und seine Kundendaten werden von der SWR elektronisch gespeichert. Mit der Online - Bestellung erhält der Kunde zudem eine Widerrufsbelehrung soweit der Kunde Verbraucher ist. Alle Vertragsdokumente sind im Kundenportal abrufbar.

## § 4 Informationspflichten

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

Stadtwerke Rhede GmbH, Krommerter Weg 14, 46414 Rhede  
E-Mail: rhespeed@stadtwerke-rhede.de

2) Sofern nicht ausdrücklich anders in den Tarifinformationen aufgeführt, umfassen die Telekommunikationsleistungen der SWR keine speziell für Endnutzer mit Behinderungen vorgesehenen Leistungsmerkmale.

3) SWR nutzt zur Erbringung der angebotenen Telekommunikationsleistungen die Ressourcen von Netzbetreibern. Auf den Produktinformationsblättern der SWR werden die jeweiligen verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten angegeben. Es kann vorkommen, dass die tatsächliche Geschwindigkeit, die beim Kunden erreicht wird, davon abweicht. Unter anderem ist die Geschwindigkeit der Verbindung im Festnetzbereich abhängig von der Qualität der Leitungen zwischen dem Endgerät des Kunden und der durch den Netzbetreiber bereitgestellten Leistung und kann daher nach oben oder nach unten abweichen. Die tatsächlich verfügbare Internetgeschwindigkeit ist darüber hinaus abhängig von mehreren Faktoren, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, so. z.B. die Verwendung von Wireless – LAN, der verwendeten Endgeräte sowie der Anzahl der Endgeräte, die gleichzeitig das Internet nutzen. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z.B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail Anhänge. Die individuell erreichbare, maximale

Verbindungsgeschwindigkeit, ist den Vertragsunterlagen zu entnehmen.

## **§ 5 Preise, Versandkosten, Lieferung, Laufzeit, Beendigung, Anbieterwechsel**

1) Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise sowie weitere Einzelheiten und Bedingungen, einschließlich Entgelte 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 der Vertragsunterlagen.

2) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen, gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität, entnehmen Sie bitte unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen, die den Vertragsunterlagen beigelegt sind.

Einzelheiten der Verlängerung oder Kündigung des Vertrages, einschließlich des Verfahrens im Falle eines Anbieterwechsels ergeben sich aus dem Preisblatt, welches den Vertragsunterlagen zu entnehmen ist. Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung nach § 59 Abs. 4 TKG verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten.

3) Die Vertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem Preisblatt, welches den Vertragsunterlagen beigelegt ist.

## **§ 6 Maßnahmen zu Sicherheitsvorfällen, Bedrohungen und/oder Lücken**

SWR hat einen internen Sicherheitsbeauftragten, der die Verantwortung dafür trägt, Sicherheitsrisiken zu erkennen, die unter anderem den Schutz der von SWR betriebenen Telekommunikations- und IT-Infrastruktur betreffen. Der Sicherheitsbeauftragte ist verpflichtet, sämtliche Vorfälle, bei denen es zu Sicherheits-/Integritätsverletzungen gekommen ist, unverzüglich der Geschäftsführung zu melden. Durch Identifikation und Analyse möglicher 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- / Integritätsverletzungen. Um den Schutz des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept der SWR proaktiv und stetig weiterentwickelt.

## **§ 7 Informationen zur Einhaltung der Dienstqualität**

1) 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, entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen.

2) Von der SWR auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von der SWR zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte dem Preisblatt,

welches den Vertragsunterlagen beigelegt ist.

### **§ 8 Streitbeilegung, Bearbeitung von Beschwerden**

1) SWR weist den Kunden 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 SWR zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

2) Die EU – Kommission hat gemäß Artikel 14 Abs. 1 der EU – Verordnung eine Webseite über Online – Streitbeilegung zwischen Unternehmen und Verbrauchern eingerichtet, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar ist.

### **§ 9 Personenbezogene Daten**

Welche personenbezogenen Daten vor Bereitstellung der Telekommunikationsleistungen bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen Sie bitte den den Vertragsunterlagen beigelegten Datenschutzhinweisen.

### **§ 10 Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss und Sperrung**

1) Die SWR ist bei dem von dem Kunden gewünschten Anbieterwechsel mit Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass seine Telefonleitung nicht, oder jedenfalls

nicht länger als einen Tag, unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde seinen Vertrag mit der SWR fristgerecht und wirksam gekündigt hat. Der neue Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter, muss den vollständig ausgefüllten Anbieterwechsellauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende mit der SWR an die SWR übermitteln. Der Kunde ist gehalten, die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen zu beachten.

2) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dass der SWR technisch möglich ist.

### **§ 11 Weitere Informationen**

1) 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 SWR ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung sowie den Produktinformationsblättern und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist die SWR auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen. Dies gilt ebenso im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der vertraglich vereinbarten Leistung.

Stand: Dezember 2021

2) Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

3) Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren werden dem Kunden unmittelbar vor Abgabe einer elektronischen Bestellung nochmals angezeigt und sind in der Leistungsbeschreibung zu finden, welche den Vertragsunterlagen zu entnehmen ist.

4) 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 den Vertragsunterlagen zu entnehmen sind.

5) Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen, Termine und Beschwerden: Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen und zu Lieferterminen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen über Telekommunikationsdienstleistungen enthalten. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage <https://www.stadtwerke-rhede.de/service/schlichtungsstelle-beschwerden/> genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

6) Für an Verbraucher verkaufte Waren gilt die gesetzlichen Mängelhaftung. Die Bedingungen für die Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen und den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen.

7) Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist der Dienstleistungen der SWR und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden dem Kunden im elektronischen Bestellprozess angezeigt und lassen sich aus dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen sowie den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

8) Diese Informationen sind nicht abschließend und können, soweit notwendig oder gesetzlich erforderlich, jederzeit erweitert werden.

Stand: Dezember 2021