

## §1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51 24534 Neumünster (SWN) erbracht. Die Kundenhotline der SWN erreichen Sie unter der Rufnummer 04321 202-301.

## §2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

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

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

- (1) Sie erreichen uns – auch für Beschwerden – unter den in § 1 genannten Kontaktdaten.
- (2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen von SWN zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter [www.giga5.de](http://www.giga5.de) abrufbar sind.
- (3) Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.
- (4) Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität 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 SWN 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;
  - die Vorkehrungen zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und zur Überwachung des Nutzungsumfangs;
  - 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.giga5.de](http://www.giga5.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 Installationsterminen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.
- (7) Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität ergeben sich aus § 57 Abs. 4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken, soweit SWN solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.
- (8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: SWN 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 von SWN proaktiv und stetig weiterentwickelt.
- (9) Messung Datenverkehr: Die SWN 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.giga5.de](http://www.giga5.de).
- (10) Maßnahmen zu etwaigen 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 der Leistungsbeschreibung.
  - (11) Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, hält SWN mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 2018/1972/EU ein.
  - (12) 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 2018/1972/EU eingehalten.
- (13) Von SWN auferlegte Bedingungen – einschließlich Entgelte – für die Nutzung der von SWN zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.
- (14) SWN weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der BNetzA wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1 bis 3 TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der SWN 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.
- (15) personenbezogene Daten: Welche personenbezogenen Daten vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen sie bitte der Datenschutzerklärung bzw. den Datenschutzhinweisen unter [www.giga5.de](http://www.giga5.de)
- (16) Die Vertragslaufzeit entnehmen sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular.
- (17) Die Dienste der SWN sind für Menschen mit Behinderung grundsätzlich geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.
- (18) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: SWN 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 SWN fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter, muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktagen vor dem Vertragsende mit SWN an SWN übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.
- (19) Sperrung Rufnummerngassen: Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.
- (20) 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.
- (21) 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) Von SWN angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen werden sich nicht auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken.
- b) SWN wird abseits der vertraglichen Vereinbarung keine Volumenbeschränkungen vornehmen, die sich bezüglich Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, auswirken können.
- c) Andere von SWN angebotene Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, haben auf die Ihnen bereitgestellten Internetzugangsdienste abgesehen von den gesetzlichen Möglichkeiten der Aufrechnung und Verrechnung keine Auswirkungen.
- d) Die minimale sowie die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Down- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist SWN auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der entsprechenden Festlegung der BNetzA ab deren Inkrafttreten.
- 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) Zustimmungsprozess - technische Schritte:
  - a) Der Zustimmungsprozess beginnt über folgenden Link: [www.giga5.de/preisanpassung](http://www.giga5.de/preisanpassung)
  - b) Geben Sie Ihre Kundennummer und den Bestätigungscode, den Sie in der Mail oder im Schreiben erhalten ein.
  - c) Sie erhalten eine Vertragszusammenfassung des neuen Produktes.
  - d) Sie bestimmen durch Anklicken des Kästchen die Zurkenntnisnahme der Vertrags-zusammenfassung.
  - e) Abschluss des Zustimmungsvorgangs: Wenn Sie auf den Button „Zustimmung erteilen“ anklicken, wird Ihre Zustimmung an uns übermittelt.
- (2) Nach Eingang Ihrer Zustimmung bestätigt SWN den Erhalt Ihrer Zustimmung mit einer Bestätigungsmail an die von Ihnen genannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.
- (3) Vertragsabschluss: Die Vertragsanpassung erfolgt erst mit ausdrücklicher Bestätigung durch SWN an die von Ihnen genannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.
- (4) Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von SWN 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, soweit wir Ihnen diese Dokumente nicht bereits zuvor haben zukommen lassen. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Homepage unter [www.giga5.de](http://www.giga5.de) abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelbindungsnachweise können Sie dort aufrufen. Rechnungen und Einzelbindungsnachweise stehen zum Download zur Verfügung.
- (5) Berichtigung von Eingabefeldern: Während des Bestellvorgangs ist eine Korrektur der eingegebenen Daten jederzeit möglich. Bei fehlenden oder ungültigen Pflichtangaben 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.giga5.de](http://www.giga5.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.giga5.de](http://www.giga5.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.giga5.de](http://www.giga5.de) abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf 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.giga5.de](http://www.giga5.de) abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, 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, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter [www.giga5.de](http://www.giga5.de) abgerufen werden können oder in unserem Kundenzentrum einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.
- (6) Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel: Leistungen von SWN werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Die Verfügbarkeit können Sie auf unserem online-Tool prüfen oder sie sich an unserer Kunden-Hotline oder im Kundenzentrum an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden.
- (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.giga5.de](http://www.giga5.de) abrufbar oder liegt im Kundenzentrum abholbar bereit.