

Stadtwerke Erkrath GmbH (**SWE**) stellt Ihnen mit den Produkten der Marke Lichtwelle Erkrath als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung. Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da den vorgenannten Personen darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss. Dieses Dokument stellt gleichzeitig die Informationen für Vorleistungsdienstleister bzw. Vorleistungsproduktbezieher zusammen, damit diese Ihre Produkt- und Leistungsbeschreibungen bzw. der entsprechenden Informationspflicht nachkommen können, § 55 Abs. 3 TKG.

1. Hauptmerkmale des Dienstes

Hauptmerkmale des Dienstes	
Internetzugang	
Minimale normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite	Siehe Produktinformationsblatt
Maximal zur Verfügung stehende Bandbreite	
Beworbene Bandbreite	
- Upload	
- Download	
Weitere Einzelheiten	Siehe Leistungsbeschreibung
Telefonie	
Sprachkommunikation gem. Leistungsbeschreibung	Siehe Leistungsbeschreibung
TV	
Fernseh- und Hörfunkprogramme	Siehe Leistungsbeschreibung

2. Preisinformation und Laufzeit

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Bestellformular.

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Dies ist der entsprechenden Auftragsübersicht, der Vertragszusammenfassung sowie den Produktinformationsblättern zu entnehmen. Er wandelt sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit um in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit (ohne zeitlich fest bestimmte Frist). Eine ordentliche Kündigung ist zum Ende der Mindestlaufzeit mit dreimonatiger Kündigungsfrist möglich, nach Beginn der unbestimmten Laufzeit mit einmonatiger Kündigungsfrist. Eine Kündigung aus außerordentlichem Grund ist immer möglich, wenn ein solcher vorliegt. Sind wir zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, berechnen wir eine Schadenspauschale bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit gem. unserer AGB.

3. Notruf

Notruf wird am Hausanschluss bereitgestellt. Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Bei einer Nutzung der Telefoniefunktion an anderen Orten, als dem Hausanschluss kann die automatische Auswertung des Ortes fehlerhaft sein. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

SWE ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle,-bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Schadensabwehr
- Schadensmanagement (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

5. Entschädigungsregelungen

5.1 Anbieterwechsel

Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Endnutzer länger als einen Arbeitstag unterbrochen, können Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nach dem welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

5.2 Rufnummernmitnahme

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer nach § 59 Abs. 6 TKG als Endnutzer von uns eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern **SWE** die Verzögerung zu vertreten hat.

5.3 Verzögerte Entstörung

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher oder Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Störung selbst zu vertreten haben. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Kalendertag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden (§ 58 Abs. 3 TKG).

Die Höhe der Entschädigung beträgt

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem
- je nachdem, welcher Betrag jeweils höher ist.

Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120 oder sicherheitsbehördlichen Anordnungen, oder höherer Gewalt, ist keine Entschädigung zu zahlen.

5.4 Versäumter Kundendienst- oder Installationstermin

Versäumt **SWE** einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Endnutzer sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, gemäß § 58 Abs. 4 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen (je nach dem welcher Betrag höher ist),

es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins nach § 58 Abs. 4 S. 2 zu vertreten.

Verbraucher und Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, können eine solche Entschädigung auch bei einem versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung nach § 58 Abs. 3 TKG verlangen.

5.5 Umzug

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz des Verbrauchers oder der neuen Betriebsstätte des Kleinstunternehmens, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag finden die Ziff. 5.3 und 5.4 entsprechend Anwendung.

5.6 Minderung

Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

- Wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihrem beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- Wenn es zu anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis **SWE** den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 6.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

5.7 Anforderung

Sie können diese Entschädigungen innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall formlos per E-Mail geltend machen.

5.8 Abwehr- und Schadenersatzansprüche

Wenn **SWE** gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist dem Endnutzer zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtigt ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt **SWE** Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat **SWE** ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sind entsprechend anwendbar.

Soweit **SWE** an den Endnutzer aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG eine Entschädigung zu leisten hat oder dem nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadenersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadenersatz auf einen Schadenersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadenersatz nach Absatz 1 ist auf die Entschädigung oder einen Schadenersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zu Teilnehmer von KomMITT an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB.

7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

SWE arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der **SWE** dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte **SWE** aus Ihrer Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet **SWE** ein Beschwerdeverfahren. Sie erreichen **SWE** unter folgenden Kontaktdaten:

Stadtwerke Erkrath GmbH
Gruitener Straße 27
40699 Erkrath
02104 943 60 70
lichtwelle-erkrath.de

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung liegt bei ca. einer Woche, die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden bei ca. vier Wochen. Endnutzer mit Behinderungen informieren wir gerne individuell über einen möglichst barrierefreien Zugang zu den Informationen zum Beschwerdeverfahren.

8. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Endnutzer mit Behinderungen informieren wir gerne individuell über einen möglichst barrierefreien Zugang zu unseren Produkten.

9. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter <https://www.lichtwelle-erkrath.de/datenschutz/>.

10. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

SWE weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin. So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden. Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen. Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

11. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten:

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KomMITT für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.
- Preisblätter
- Vertragszusammenfassung
- Produktinformationsblatt
- Produkt- und Leistungsbeschreibung