

# Vorvertragliche Informationspflichten der Netcom Kassel

## § 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der Netcom Kassel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Königstor 3-13, 34117 Kassel, Sitz der Netcom Kassel: 34117 Kassel, Ständeplatz 12-14, erbracht. Die Kundenhotline der Netcom Kassel erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: +49 561 920 2020.

## § 2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

Die Netcom Kassel ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Die Netcom Kassel 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 Kontaktangaben für Beschwerden:

1. Beschwerdeteam Netcom Kassel unter [beschwerde@netcom-kassel.de](mailto:beschwerde@netcom-kassel.de)
2. Die Schlichtungsstelle der BNetzA

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der Netcom Kassel zu erbringenden Diensten entnehmen sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter [netcom-kassel.de/downloads](http://netcom-kassel.de/downloads) abrufbar sind.

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

Dienst	Parameter	Mindestniveau
Telefonie + Internet	Latenz	<= 50 ms
Telefonie + Internet	Laufzeitvarianz	<= 15 ms
Telefonie + Internet	Paketverlust	<= 0,2 %

Darüber hinaus bietet die Netcom Kassel keine Mindestniveaus für die bereitgestellten Dienste 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:

Parameter	Mindestniveau
Latenz	<= 50 ms
Laufzeitvarianz	<= 15 ms
Paketverlust	<= 0,2 %

Die Netcom Kassel misst die genannten Daten vom Teilnehmeranschluss bis zum Zugangsknoten des Internet-Exchange-Punktes (z.B. DE-CIX).

Darüber hinaus bietet die Netcom Kassel keine Mindestniveaus für die bereitgestellten Internetzugangsdienste an.

5) Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise der Netcom Kassel sowie

- 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 [netcom-kassel.de](http://netcom-kassel.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 die Netcom Kassel solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung.

8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Die Netcom Kassel 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 Netcom Kassel proaktiv und stetig weiterentwickelt.

9) Messung Datenverkehr: Die Netcom Kassel 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 [netcom-kassel.de/downloads](http://netcom-kassel.de/downloads).

10) Folgende Maßnahmen entnehmen sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der Netcom Kassel 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) Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, hält die Netcom Kassel mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 1972/2018/EU ein.

(Hinweis: sofern die Netcom Kassel keine Elemente des Netzes kontrolliert oder diesbezügliche Leistungsvereinbarungen mit Unternehmen, die Zugang zum Netz bereitstellen, abgeschlossen hat, bitte Ziffer 11 streichen)

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 1972/2018/EU eingehalten.

13) Von der Netcom Kassel auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von der Netcom Kassel zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.

14) Die Netcom Kassel 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 Netcom Kassel 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 sie vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen sie bitte den Datenschutzhinweisen unter [netcom-kassel.de/datenschutz](http://netcom-kassel.de/datenschutz)

16) Die Vertragslaufzeit entnehmen sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular

17) Die Dienste der Netcom Kassel sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.

18) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Die Netcom Kassel 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 Netcom Kassel 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 Netcom Kassel an die Netcom Kassel übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

19) Sperrung Rufnummernzonen: 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 (aufgrund der Vielzahl möglicher Verkehrsmanagementmaßnahmen und Parameter bedarf es einer Konkretisierung der Punkte a-c durch die Unternehmen)

a) Unsere umfangreichen Verkehrsmanagementmaßnahmen dienen der Sicherstellung der Qualität der Internetzugangsdienste und haben keinerlei Auswirkungen auf die Privatsphäre der Endnutzer und dem Schutz der personenbezogenen Daten.

b) Volumenbeschränkungen werden derzeit nicht angeboten, somit bestehen auch keine Zusammenhänge zu Geschwindigkeit, Diensten oder Dienstqualität.

c) Andere von Netcom Kassel angebotene Dienste und Leistungen, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, haben keine Auswirkungen auf die bereitgestellten Internetzugangsdienste.

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 Netcom Kassel ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit weist die Netcom Kassel auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BNetzA (siehe Amtsblatt-Mitteilung oder Presse)

e) Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern 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: [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.de)

b) Sie können die verfügbaren Produkte der Netcom Kassel aufrufen und auswählen.

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

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 „Kostpflichtig bestellen“ anklicken, wird Ihre Bestellung an uns übermittelt.

2) Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt die Netcom Kassel 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 Netcom Kassel 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 [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.de) abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelverbindungsanzeige können Sie unter [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.de) aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungsanzeige stehen zum Download zur Verfügung.

5) Berichtigung von Eingabefeldern: 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 [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.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 <https://netcom-kassel.de/privatkunden/downloads/?category=preislisten> 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 [netcom-kassel.de/downloads](https://netcom-kassel.de/downloads) 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 [netcom-kassel.de/downloads](https://netcom-kassel.de/downloads) 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 für Privatkunden, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.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 Netcom Kassel 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 oder Sie nutzen ganz einfach unseren Verfügbarkeitscheck unter [netcom-kassel.de](https://netcom-kassel.de).

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 [netcom-kassel.de/widerrufsbelehrung](https://netcom-kassel.de/widerrufsbelehrung) abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

Stand: Dezember 2021