

Vorvertragliche Informationspflichten des Unternehmens

1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH, Am Kuhm 31, 46325 Borken, Amtsgericht Coesfeld, HRB 14325, der inexio Breitband GmbH, Am Saarlarm 1, 66740 Saarlouis, Amtsgericht Saarbrücken HRB 19783 und der Symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH, Am Saarlarm 1, 66740 Saarlouis, HRB 19065, nachfolgend als „Unternehmen“ bezeichnet, erbracht. Der Vertragspartner Ihres Auftrags ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.

2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

Das Unternehmen ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Das Unternehmen unterliegt der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

3 Informationspflichten gemäß TKG

3.1 Kontaktdaten

Post:

- Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH, Am Kuhm 31, 46325 Borken
- inexio Breitband GmbH, Am Saarlarm 1, 66740 Saarlouis
- Symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH, Am Saarlarm 1, 66740 Saarlouis

Mail:

- Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH: info@deutsche-glasfaser.de
- inexio Breitband GmbH: info@inexio.net
- Symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH: info@symbox.de

Rufnummer:

- Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH: 02861 890 600
- inexio Breitband GmbH: 0800-7849375
- Symbox Gesellschaft für Medienversorgung mbH: 0800-103-0010

3.2 Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von dem Unternehmen zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche jederzeit bei Ihrem Vertragspartner unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, <https://www.inexio.net/downloads> oder <https://www.symbox.de/downloads> abrufbar sind.

3.3 Das Unternehmen bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhangs VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU und keine Mindestniveaus der Dienstqualität für Internetzugangsdienste im Sinne des Anhangs VIII Teil B der Richtlinie 2018/1972/EU an.

3.4 Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte dem individuell für Sie erstellten Auftragsformular sowie den allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnissen auf der Homepage Ihres jeweiligen Vertragspartners unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, <https://www.inexio.net/downloads> oder <https://www.symbox.de/downloads>.

3.5 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. Die Leistungsbeschreibung ist jederzeit unter der Homepage Ihres jeweiligen Vertragspartners abrufbar unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, <https://www.inexio.net/downloads> oder <https://www.symbox.de/downloads>.

3.6 Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen — gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte — bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität ergeben sich aus dem TKG und gegebenenfalls aus Ihrer Leistungsbeschreibung. Die Leistungsbeschreibung ist jederzeit unter der Homepage Ihres jeweiligen Vertragspartners abrufbar unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, <https://www.inexio.net/downloads> oder <https://www.symbox.de/downloads>.

3.7 Das Unternehmen 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 dem Unternehmen proaktiv und stetig weiterentwickelt.

3.8 Das Unternehmen 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 sowohl einen ausgeglichenen Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weitere Details entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung Ihres jeweiligen Vertragspartners. Die Leistungsbeschreibung ist jederzeit unter der Homepage Ihres jeweiligen Vertragspartners abrufbar unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, <https://www.inexio.net/downloads> oder <https://www.symbox.de/downloads>.

3.9 Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, hält das Unternehmen mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 1972/2018/EU ein.

3.10 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.

3.11 Von dem Unternehmen auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von dem Unternehmen zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den AGB, den Leistungsbeschreibungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit Ihres Vertragspartners.

3.12 Welche personenbezogenen Daten vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind, entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Vertragspartners unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/unternehmen/datenschutz/>, www.inexio.net/datenschutz oder <https://www.symbox.de/datenschutz>.

3.13 Die Vertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem für Ihren Dienst geltenden Auftragsformular.

3.14 Die Dienste des Unternehmens sind für Menschen mit Behinderung geeignet.

3.15 Informationen zu einem Anbieterwechsel entnehmen Sie bitte den geltenden AGB.

3.16 Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.

3.17 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.

3.18 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 des Unternehmens ist, entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung, dem Auftragsformular oder der Leistungsbeschreibung. Wenn die dort genannten Geschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschritten werden, können Ihnen Gewährleistungsrechte zustehen. Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B. durch den Tausch des Routers), können weitere Maßnahmen ergriffen werden (Minderung, Kündigung). Sollten wir Ihre Beschwerde nicht zu Ihrer Zufriedenheit lösen, können Sie bei der Bundesnetzagentur ein Schlichtungsverfahren beantragen oder bei den jeweils zuständigen Gerichten klagen. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren finden Sie unter: www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html.

4 Informationspflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr

4.1 Bestellprozess - technische Schritte:

- a) Der Bestellvorgang beginnt über folgenden Link: <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net/ oder <https://www.symbox.de/>.
- b) Hier können Sie verfügbare Produkte des Unternehmens 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.
- 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.

4.2 Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt das Unternehmen umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Empfangsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail- Adresse.

4.3 Nach sorgfältiger Prüfung Ihre Bestellung übermitteln wir per per E-Mail die Auftragsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse.

4.4 Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden vom Unternehmen elektronisch gespeichert. Mit unserer Auftragsbestätigung übermitteln wir Ihnen in Textform die von Ihnen mitgeteilten Kundendaten und zusätzlich eine Widerrufsbelehrung. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen sowie Einzelverbindungsachweise können Sie jederzeit unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net oder <https://www.symbox.de/> aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungsachweise stehen zum Download zur Verfügung.

4.5 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.

5 Verbraucher-Informationspflichten

5.1 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 <https://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, www.inexio.net/downloads oder <https://www.symbox.de/downloads> abrufbar sind.

5.2 Alle für Verbraucherdienstleistungen und Waren genannten Preise sind Endverbraucherpreise und enthalten die jeweils gesetzlich gültige Umsatzsteuer. 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://www.deutsche-glasfaser.de/service/downloads/>, www.inexio.net/downloads oder <https://www.symbox.de/downloads> einsehbar sind.

5.3 Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie zu Lieferterminen sind in unseren AGB enthalten. Unsere AGB sind neben allen anderen Vertragsdokumenten unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net/ oder <https://www.symbox.de/downloads> abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

5.4 Für an Kunden verkaufte Waren gilt die gesetzlichen Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren AGB und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net/ oder

<https://www.symbox.de/> abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Textform erfolgen.

5.5 Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist unserer Dienstleistungen und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden Ihnen im elektronischen Bestellprozess angezeigt und lassen sich aus dem Auftragsformular, den AGB, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen. Diese sind unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net/ oder <https://www.symbox.de/> abrufbar oder in unseren Geschäftsstellen einsehbar. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnungen entnehmen.

5.6 Leistungen des Unternehmens werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Um die Verfügbarkeit prüfen zu können, können Sie sich zum einen über unsere Kunden-Hotline an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden oder einen Verfügbarkeitscheck auf unserer Website unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net oder <https://www.symbox.de/> durchführen.

5.7 Kunden 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 Kunden mit unserer Auftragsbestätigung übermittelt bekommen, ist auch unter <https://www.deutsche-glasfaser.de/>, www.inexio.net oder <https://www.symbox.de/> abrufbar sowie in unserer Geschäftsstelle erhältlich.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form verwendet. Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.