

## Vorvertragliche Informationspflichten der Gesellschaft für Privatkunden

### § 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der Gesellschaft, Bisping & Bisping GmbH & Co. KG, Oskar-Sembach-Ring 10, 91207 Lauf a. d. Pegnitz erbracht. Die Kundenhotlines der Gesellschaft erreichen Sie unter den kostenfreien Rufnummern: +49 9123 9740-680 und +49 9123 9740-688.

### § 2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

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

Kundenbetreuung: +49 9123 9740-680, [breitband@bisping.de](mailto:breitband@bisping.de) oder Support & Technik: +49 9123 9740-688, [support@breitband@bisping.de](mailto:support@breitband@bisping.de)

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der Gesellschaft zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) 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 für Internetzugangsdienste 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 Gesellschaft sowie

- Einzelheiten zu unseren Tarifen im Rahmen des Vertrags und die Arten der für die jeweiligen Tarife angebotenen Dienste,
- bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, die dafür geltenden Tarife;
- bei gebündelten Diensten
- Einzelheiten und Bedingungen einschließlich Entgelten für Kundendienstleistungen

entnehmen Sie bitte dem allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnis auf unserer Homepage unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads).

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.

8) Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Die Gesellschaft 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 Gesellschaft proaktiv und stetig weiterentwickelt.

9) Messung Datenverkehr: Die Gesellschaft 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 ausgeglicheneren Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter [www.breitband.bisping.de/downloads.de](http://www.breitband.bisping.de/downloads.de).

10) Folgende Maßnahmen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der Gesellschaft 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.

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 Gesellschaft auferlegte Bedingungen - einschließlich Entgelte - für die Nutzung der von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie der Leistungsbeschreibung.

14) Die Gesellschaft 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 Gesellschaft 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 den Datenschutzhinweisen unter [www.breitband.bisping.de/datenschutz.de](http://www.breitband.bisping.de/datenschutz.de).

16) Die Vertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem für Ihren Dienst geltenden Vertragsformular.

19) Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Die Gesellschaft ist bei einem vom Kunden gewünschten Anbieterwechsel mit Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter verpflichtet, zusammen mit dem sog. aufnehmenden Anbieter gemäß § 59 TKG dafür Sorge zu tragen,

dass die Telefonleitung möglichst unterbrechungsfrei, oder jedenfalls nicht länger als einen Tag, unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihren Vertrag mit der Gesellschaft fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Der neue Telekommunikationsanbieter muss den vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag vom Kunden spätestens sieben Werktagen vor dem Vertragsende an die Gesellschaft übermittelt haben. Weitere Regelungen entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche auch unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) abrufbar sind.

20) Sperrung Rufnummernengassen: Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.

21) 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.

22) 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) Informationen darüber, wie sich die von der Gesellschaft angewandten Verkehrsmanagementmaßnahmen ggf. auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken könnten.

b) 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 Gesellschaft ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung, der Vertragszusammenfassung, den Vertragsunterlagen sowie den Produktinformationsblättern gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist die Gesellschaft auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG Abs. 4. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BNetzA (Verfügung Nr. 99/2021, Amtsblatt-Mitteilung 23/2021 vom 08.12.2021).

c) 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 und b angegebenen Leistung zustehen, entnehmen Sie bitte § 3 Ziffer 14). Darüber hinaus steht Ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

#### **§ 4 Informationspflichten bei Verträgen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 312i BGB, Art. 246 c EGBGB)**

1) Nach Eingang Ihrer Bestellung mittels des Vertragsformulars bestätigt die Gesellschaft umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Auftragsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse bzw. an Ihre Postanschrift.

2) 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.

3) Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von der Gesellschaft elektronisch gespeichert. Mit unserer Auftragsbestätigung übermitteln wir Ihnen in Textform die von Ihnen mitgeteilten

Kundendaten. Einzelbindungsnachweise können auf Wunsch per E-Mail zugesandt werden.

4) Sprache für den Vertragsabschluss: Verträge 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 entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung und der Leistungsbeschreibung, welche auch unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) abrufbar sind.

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 Vertragsformular ausgewiesen und sind in der Preisliste zum vereinbarten Produkt aufgeführt, welche auch unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) 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.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.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 gesetzliche Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantiever sprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform erfolgen.

5) Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen: Die jeweiligen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen unserer Dienstleistungen und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden im Vertragsformular ausgewiesen und lassen sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden und den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) 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 Gesellschaft 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 die Verfügbarkeitsabfrage auf unserer Homepage [www.breitband-bisping.de](http://www.breitband-bisping.de) nutzen.

7) Hinweis Widerrufsrecht: Unsere Widerrufsbelehrung, welche Verbraucher mit unserer Auftragsbestätigung übermittelt bekommen, sowie das Widerrufsformular sind unter [www.breitband.bisping.de/downloads](http://www.breitband.bisping.de/downloads) abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

Änderungen vorbehalten, Stand: Februar 2022

