

Vorvertragliche Informationspflichten der BEW Bergische Energie- und Wasser-GmbH

Stand: Januar 2023

§ 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der BEW Bergische Energie- Wasser-GmbH, Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth erbracht. Die Kundenhotline der BEW erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: +49 (0) 2267 686-450 und per E-Mail: glasfaser@bergische-energie.de.

§ 2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

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

Post: BEW Bergische Energie- Wasser-GmbH,
Sonnenweg 30, 51688 Wipperfürth
E-Mail: glasfaser@bergische-energie.de
Rufnummer: +49 (0) 2267 686-450

2) Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der BEW zu erbringenden Diensten entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, den Angaben zur TK Transparenzverordnung und der jeweiligen AGB/ Leistungsbeschreibung, welche unter www.bergische-energie.de abrufbar sind.

3) Die BEW bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.

4) Die BEW bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität für Internetzugangsdienste im Sinne des Anhang VIII Teil B der Richtlinie 2018/1972/EU an.

5) Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte dem individuell für Sie erstellten Auftragsformular sowie den allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnissen auf unserer Homepage unter www.bergische-energie.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 unter www.bergische-energie.de.

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 BEW solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.bergische-energie.de.

8) Die BEW 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 BEW proaktiv und stetig weiterentwickelt.

9) Die BEW 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.bergische-energie.de.

10) Folgende Maßnahmen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der BEW 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 Gesellschaft mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 1972/2018/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 1972/2018/EU eingehalten.

13) Von der BEW auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von der BEW zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Leistungsbeschreibungen sowie dem Auftragsformular. Die notwendigen Informationen und Zugangsdaten für den Anschluss von Endgeräten sowie für die Nutzung der Dienste finden Sie im PlusPortal unter BEW.plusportal.de.

14) Die BEW 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 BEW zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

15) Welche personenbezogenen Daten Sie vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen haben oder zu erfassen sind entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen unter www.bergische-energie.de.

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

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

18) Die BEW 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 BEW fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktagen vor dem Vertragsende mit der abgebenden Gesellschaft an die BEW übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

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

20) 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) BEW wendet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen an, die Auswirkungen auf den Endnutzer haben. Ebenso bestehen keine Beschränkungen hinsichtlich des inkludierten Datenvolumens.

b) Die Nutzung von Diensten, die keine Internetzugangsdienste sind, aber die Bandbreite des Internetzugangsdienstes in Anspruch nehmen, kann die Bandbreite, die für die gleichzeitige Nutzung anderer Dienste zur Verfügung steht, vermindern, da sich mehrere Dienste die insgesamt verfügbare Bandbreite teilen. Dies betrifft beispielsweise Internettelefonie oder IP-TV.

c) 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 BEW ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung, dem Auftragsformular und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload- Geschwindigkeit verweist die BEW auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BNetzA (Amtsblattmitteilung 99/2021).

d) Im Falle einer erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern 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, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden ist der Kunde, sofern er Verbraucher ist, nach Maßgabe des § 57 Abs. 4 TKG unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Möglichkeit des Rechtswegs zu den zuständigen Gerichten bleibt unberührt.

e) Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Geschwindigkeit des Internetzuganges von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit hohen Anforderungen an die Bandbreite (z.B. Streaming von Musik oder Videos, Videotelefonie oder das Herunterladen großer Dateien) nur noch

in eingeschränkter Qualität zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

§ 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: <https://mein.BEW.de>

b) Sie können die verfügbaren Produkte der BEW 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 „Jetzt kostenpflichtig bestellen!“ anklicken, wird Ihre Bestellung an uns übermittelt.

2) Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt die BEW umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Empfangsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail- Adresse.

3) 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) Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von der BEW 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 www.bergische-energie.de abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelverbindungs nachweise können Sie unter <https://BEW.plusportal.de> aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungs nachweise stehen zum Download zur Verfügung.

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.

6) Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

§ 5 Verbraucher- Informationspflichten (§§ 312a, 312d, 312j BGB, Art. 246 und 246a EGBGB)

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 www.bergische-energie.de abrufbar ist.

2) 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.bergische-energie.de einsehbar ist.

3) 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.bergische-energie.de abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

4) 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.bergische-energie.de abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform erfolgen.

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 Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter www.bergische-energie.de abgerufen werden können oder in unserer Geschäftsstelle einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

6) Leistungen der BEW 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 Verfügbarkeitsprüfung online unter <https://mein.BEW.de> durchführen.

7) 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.bergische-energie.de abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.