

Vorvertragliche Informationspflichten - Internet & Telefonie -

Tarif und Eigenschaften

SLK-FIBER 100
SLK-FIBER 250
SLK-FIBER 500
SLK-FIBER 1.000
SLK-Mobilfunk-Flat

Eigenschaften

- Festnetz-Sprachtelefonie
 - Flatrate ins deutsche Festnetz (außer Sonderrufnummern)
- Festnetz-Internetzugang

Preis (inkl. MwSt.)

Monatliche Kosten:

☐ SLK-FIBER 100	39,90 Euro
☐ SLK-FIBER 250	49,90 Euro
☐ SLK-FIBER 500	59,90 Euro
☐ SLK-FIBER 1.000	69,90 Euro
☐ SLK-Mobilfunk-Flat	10,00 Euro

Einmalige Kosten:

☐ Kautiion WLAN-Router	25,00 Euro
---	------------

Mindestniveaus der Dienstqualität

Internet:

	☐ SLK-FIBER 100	☐ SLK-FIBER 250	☐ SLK-FIBER 500	☐ SLK-FIBER 1.000
Download max. in Mbit/s	100	250	500	1.000
Upload max. in Mbit/s	25	65	125	250
Download norm. in Mbit/s	80	200	400	800
Upload norm. in Mbit/s	20	52	100	200
Download min. in Mbit/s	50	125	250	500
Upload min. in Mbit/s	13	33	63	130

Latenz: 7 Millisekunden

Verzögerungsschwankung: 0,6 Millisekunden

Paketverlust: 0 %

Telefon:

Ausfallwahrscheinlichkeit: 0,5 %

Verfügbarkeit: 99,5 %

Verzögerung bei der Rufsignalisierung: 920 Millisekunden

Wiederkehrende und verbrauchsabhängige Entgelte

Alle relevanten Preislisten befinden sich im Anhang dieses Dokumentes.

Entgelte Kundendienstleistungen und Wartungsdienste

Alle relevanten Preislisten befinden sich im Anhang dieses Dokumentes.

Aktualisierung von Tarifen und Wartungsentgelten

Aktualisierte Informationen zu Tarifen und zu Wartungsentgelten können online auf den jeweiligen Produktseiten unter www.glascom-slk.de und im Formularcenter (www.glascom-slk.de/formularcenter), telefonisch unter 039291 – 745 333 oder per E-Mail an info@glascom-slk.de eingeholt werden.

Zahlungsbedingungen

Die Zahlungspflicht des Kunden entsteht mit Bereitstellung der beauftragten Dienste. Die vom Kunden an GLASCOM zu zahlenden Entgelte bestimmen sich aus dem im Vertrag benannten Tarif und nach der jeweils gültigen Preisliste GLASCOM-Internetanschluss. Die monatlich zu zahlenden nutzungsunabhängigen Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Dies gilt nicht für den ersten Abrechnungsmonat; für diesen erfolgt die Rechnungsstellung nachträglich. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der Freischaltung des ersten Anschlusses. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Abrechnungszeitraums zu zahlen, wird jeder Tag, für den eine Zahlungspflicht besteht, im Verhältnis zur Anzahl der Kalendertage des betreffenden Monats anteilig berechnet. Sämtliche weitere Entgelte sind nach Leistungserbringung bzw. nach Eintritt des dort genannten Ereignisses zu zahlen. Sämtliche Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.

GLASCOM ist berechtigt, dem Kunden die Rechnung für einen Zeitraum von zwölf Monaten auf der Internetseite www.glascom-slk.de zum Abruf zur Verfügung zu stellen. Auf Wunsch des Kunden erfolgt gegen ein Entgelt gemäß der Preisliste GLASCOM-Internetzugang die Zusendung einer Papierrechnung.

Rechnungen der GLASCOM an den Kunden enthalten mindestens Folgendes:

- a) die konkrete Bezeichnung der in Rechnung gestellten Leistungen;
- b) den Namen und die ladungsfähige Anschrift des rechnungsstellenden Anbieters;
- c) eine nationale Ortsnetzzahlungsnummer, E-Mail-Adresse und Internetseite des rechnungsstellenden Anbieters.

Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten Rechnungen an den Kunden zusätzlich folgende Angaben:

- den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Drittanbieters;
- eine nationale Ortsnetzzahlungsnummer oder eine kostenfreie Kundendiensttelefonnummer, des Drittanbieters;
- den Hinweis auf eine E-Mail-Adresse, die ladungsfähige Anschrift des Drittanbieters und bei einem Drittanbieter mit Sitz im Ausland zusätzlich die ladungsfähige Anschrift eines allgemeinen Zustellungsbevollmächtigten im Inland.

Hat der Kunde vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an die GLASCOM auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

GLASCOM wird den Rechnungsempfänger in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben. Der für den Internetzugang benötigte Router wird von GLASCOM gegen Zahlung einer Kautions gemäß der Preisliste GLASCOM-Internetzugang zur Verfügung gestellt. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, den Router auf eigene Kosten innerhalb von zwei Wochen an GLASCOM zurückzugeben. Ausgenommen von dieser Regelung sind die Kunden, die weiterhin in einem Vertragsverhältnis über die Erbringung von Telefon-Dienstleistungen mit GLASCOM stehen und zur Nutzung der dort vereinbarten Dienstleistungen der Router deshalb notwendig ist. Wird der Router nach Beendigung des Vertragsverhältnisses vom Kunden nicht zurückgegeben bzw. wurde der Router vom Kunden beschädigt, ist der Kunde verpflichtet, an GLASCOM Schadensersatz zu leisten. Der Wertsatz für ein durch den Kunden beschädigten oder einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertsatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

Alle Zahlungen des Kunden werden monatlich per Einzugsermächtigung von GLASCOM eingezogen, soweit im Einzelfall keine andere Zahlungsweise vereinbart wurde. Der Kunde ist verpflichtet, eine ausreichende Deckung auf dem Konto vorzuhalten sowie GLASCOM alle Kosten zu ersetzen, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, der Kunde hat nachweislich die erforderliche Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.

Liefer- und Leistungsbedingungen

Inhalt und Umfang der von GLASCOM zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag, der jeweiligen Leistungsbeschreibung GLASCOM-Internetzugang und den hierauf Bezug nehmenden schriftlichen Vereinbarungen der Vertragspartner, den relevanten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den jeweils geltenden Preislisten sowie aus den vorvertraglichen Informationen gemäß Ziffer 2.2 und der Vertragszusammenfassung gemäß Ziffer 2.3 der relevanten AGB.

Die Leistungspflicht steht unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und vollständigen Erbringung von Vorleistungen und Genehmigungen Dritter sowie der Erbringung der Mitwirkungspflichten des Kunden. Dies gilt nicht, wenn die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Leistung von der GLASCOM zu vertreten ist. Die von GLASCOM beim Kunden für die Bereitstellung des Anschlusses installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben dingliches und geistiges Eigentum der GLASCOM, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten stellt GLASCOM dem Kunden folgende Leistungen zur Verfügung:

- a) Zugang zum Internet ohne zeitliche Zugangsbeschränkung und ohne monatliche Beschränkung bzw. Tarifierung des Datenvolumens (Flatrate) gemäß Leistungsbeschreibung. Bei der Bereitstellung einer Flatrate erfolgt dennoch eine Erfassung von Daten (z.B. Datenvolumen) für eine entsprechende Netzplanung und für statistische Auswertungen sowie regulatorisch bedingte Meldungen. Die erfassten Daten werden nicht zur Rechnungsstellung herangezogen;
- b) dynamische Zuweisung einer IP-Hostadresse aus dem GLASCOM-IP-Adressraum für die Dauer der Inanspruchnahme von Internet-Dienstleistungen (automatische Vergabe der jeweiligen IP-Hostadresse bei jedem Verbindungsaufbau);

Die Zuteilung zusätzlicher sowie die permanente Zuteilung von IP-Hostadressen (vgl. zuvor genannten Buchstaben b) wird dem Kunden gemäß der Preisliste GLASCOM-Internetzugang in Rechnung gestellt. GLASCOM behält sich das Recht vor, die zugeteilte IP-Adresse aus technisch notwendigen Gründen zu wechseln.

Der Umfang der Internetdienstleistungen kann durch folgende Punkte beeinflusst werden:

- a) Die vom Kunden verwendete Infrastruktur (z.B. Endgeräte, Software) kann den Umfang der Internet-Dienstleistungen begrenzen. Welche Betriebssysteme hierbei von GLASCOM empfohlen werden, sind der veröffentlichten Preisliste/Leistungsbeschreibung GLASCOM-Internetzugang zu entnehmen. Da eine solche Begrenzung nicht durch den von GLASCOM erbrachten Leistungsumfang verursacht und von GLASCOM nicht beeinflussbar ist, resultieren hieraus keine Ansprüche des Kunden gegenüber GLASCOM.
- b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass GLASCOM keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten und Kontinuitäten zu anderen Nutzern bzw. Dienstleistern im weltweiten Internet hat. Verzögerungen, die sich aus der jeweiligen Netzkonfiguration ergeben, gehen nicht zu Lasten von GLASCOM. Auf Grund von technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze und der Qualität der Anbindungen der jeweiligen Ziel-Server können die Übertragungsgeschwindigkeit und der Umfang des Internet-Zugangs im Einzelfall unterhalb der Produktbandbreite liegen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nicht direkt kabelgebunden am Endgerät Zugang zum Internet herstellt (z.B. Nutzung von WLAN), die auf seinem für den Zugang zum Internet verwendeten Gerät befindliche Software verlangsamen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit hat oder die kundenseitige Infrastruktur die Datenrate nicht ermöglicht.

Wählt der Kunde GLASCOM als Teilnehmernetzbetreiber, so wird GLASCOM auch als Verbindungsnetzbetreiber fest voreingestellt. Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich. Der Kunde kann zusätzliche Dienste, welche offline gebillt werden, gemäß Leistungsbeschreibung GLASCOM-Telefonanschluss vereinbaren. GLASCOM behält sich vor, diese Freischaltung bei Zahlungsverzug aufzuheben.

Sofern der Kunde bei Vertragsabschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer für den seitens GLASCOM zur Verfügung zu stellenden Anschluss verfügt oder eine bestehende Teilnehmerrufnummer nicht beibehalten will, teilt GLASCOM dem Kunden schriftlich eine Teilnehmerrufnummer zu.

Per Beauftragung wird GLASCOM dem Kunden kostenlos eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsbeleg - EVN) erstellen. Die Zielrufnummern werden standardmäßig um die letzten drei Ziffern gekürzt oder auf Wunsch des Kunden vollständig ausgewiesen. Der Kunde ist verpflichtet, alle Mitbenutzer des Anschlusses, und bei Unternehmen die Mitarbeiter sowie auch den Personal- oder Betriebsrat von der Erstellung eines EVN zu informieren. Der vom Kunden gewünschte EVN enthält nur die Daten derjenigen Verbindungen, die nicht durch eine Pauschale (Flatrate) abgegolten sind. Die Daten pauschal abgegoltener Verbindungen werden dem Kunden nur auf Wunsch mitgeteilt. Der Kunde hat diesen Wunsch der GLASCOM schriftlich zu erklären. Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, werden nicht aufgeführt. Falls aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert werden, hat GLASCOM keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

Soweit GLASCOM bestimmte Nebendienstleistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

GLASCOM ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste oder der Datensicherheit erforderlich ist. Dadurch bedingte Einschränkungen sind von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen. GLASCOM wird den Kunden in jedem Falle einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung unterrichten. Der Kunde ist verpflichtet, zusätzlich die Mitteilungsseiten auf dem www-Kundenportal der GLASCOM (www.glascom-slk.de) regelmäßig auf diese Informationen hin durchzusehen.

GLASCOM übernimmt keine Verantwortung, wenn sie an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt unvorhergesehener Ereignisse, die GLASCOM oder deren Zulieferer betreffen, gehindert wird und die GLASCOM auch mit äußerster Sorgfalt nicht abwenden konnte („höhere Gewalt“). Hierzu gehören Arbeitsk Kampfmaßnahmen, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Feuer, Hochwasser, Krieg, Naturkatastrophen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen anderer Betreiber, durch Dritte verursachte und durch GLASCOM nicht vorhersehbare und abwendbare Leistungsunterbrechungen und ähnliche Umstände. Diese Ereignisse entbinden GLASCOM für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen GLASCOM, die Leistung um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.

GLASCOM erfüllt die gesetzlichen Bestimmungen zu Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Die Nutzung des Telefoniedienstes erfordert ein Endgerät, dessen Stromversorgung über das Stromnetz des Kunden erfolgt. Bei Unterbrechungen der Stromversorgung ist die Herstellung zu Rufnummern nicht möglich. Bei Stromausfall erfolgt keine Haftung der GLASCOM für eine nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs an die zuständige Notrufabfragestelle. Es bestehen keine Beschränkungen zu Angaben zum Anruferstandort. Die Nutzung des Telefoniedienstes der GLASCOM ist zur Sicherstellung der Notrufrückverfolgung nur an der vertraglich vereinbarten Anschlussadresse erlaubt. Es erfolgt keine Haftung der GLASCOM für die Folgen von Notrufen, die nicht zurückverfolgbar sind, falls der Kunde seiner Pflicht zur Meldung des Standortwechsels nicht nachgekommen ist. Werden Notrufe von einer anderen als der vereinbarten Anschlussadresse ausgelöst (nomadische Nutzung), kann es wegen der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle zu Kostenforderungen kommen. Bei nomadischer Nutzung ist der Kunde verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

Termin zur Erbringung der Dienstleistung

GLASCOM stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anzuwendenden Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes einen Zugang zum Internet und einen allgemeinen, d. h. für jeden möglichen Nutzer bereitgestellten Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsfestnetz (Telefonanschluss) zur Verfügung. Die Bereitstellung des Internet- und Telefonanschlusses erfolgt etwa binnen 3 Wochen nach Zugang des Auftrags des Kunden, sofern die unter Ziffer 2.1 bis 2.7 der relevanten AGB genannten Voraussetzungen vorliegen. Der Internetzugang erfolgt über die breitbandige, von GLASCOM betriebene Hausverteilanlage und einem von GLASCOM gegen Zahlung einer Kautions (vgl. Preisliste/Leistungsbeschreibung GLASCOM-Internetzugang) zur Verfügung gestellten Router inklusive Ethernet- oder USB-Schnittstelle. Die Installation des Routers übernimmt GLASCOM oder ein von GLASCOM beauftragtes Unternehmen. Die Installation einer Netzwerkkarte (bzw. des USB-Treibers) für den Internetzugang erfolgt durch den Kunden. Der Kunde kann den Netzzugang gemäß der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax-, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen sowie gesetzlich zulässigen Telekommunikationseinrichtungen nutzen. Mit Hilfe solcher Endeinrichtungen kann der Kunde Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen.

Umgang mit Beschwerden

GLASCOM veröffentlicht an dieser Stelle Informationen zu den von ihr bereitgestellten Beschwerdeverfahren. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden der Kunden beträgt vier Tage; die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu dem Thema Qualität der Dienstleistungen beträgt fünf Tage, während die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu den Themen Vertragsdurchführung und Abrechnung drei Tage beträgt. Das Beschwerdeverfahren kann durch Eingaben in Schriftform oder in Textform (per E-Mail) eröffnet werden.

Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem Tag der Freischaltung des ersten Zugangs zum Internet. Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag stillschweigend um einen Monat zum Monatsende. Der Kunde kann einen solchen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.

GLASCOM wird den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger hinweisen auf

- a. die stillschweigende Verlängerung des Vertrages,
- b. die Möglichkeit, die Verlängerung des Vertrages durch eine rechtzeitige Kündigung zu verhindern, und
- c. das Recht, einen verlängerten Vertrag rechtzeitig zu kündigen.

Durch eine Kündigung gemäß Ziffer 15.3 der relevanten AGB entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Wenn ein Kunde berechtigt ist, einen Vertrag vor dem Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, wird von ihm über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangt. Der Wertersatz für ein durch den Kunden einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

Nach Beendigung des Vertrages über den Internetzugang gemäß Ziffer 15.3 der relevanten AGB erhält der Kunden noch einen Monat Zugang zu E-Mails, die unter der Mail-Domain der GLASCOM bereitgestellt wurden. Der Kunde hat zudem während dieses Zeitraums die Möglichkeit, diese E-Mails an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterzuleiten.

Die Bestimmungen der Ziffern 15.1 bis 15.5 der relevanten AGB gelten auch für alle Vertragselemente von Angebotspaketen im Sinne des § 66 Abs. 1 TKG. Wenn ein Bestandteil eines solchen Angebotspakets bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

Unberührt bleibt hiervon das Recht der GLASCOM zu einer fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund, insbesondere der Gründe, die unter Ziff. 10.1 der relevanten AGB genannt sind sowie bei Verletzung der Verpflichtung des Kunden im Sinne von Ziff. 8 der relevanten AGB. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Leistungen nicht unerheblich in Verzug befindet. Als wichtiger Grund gelten auch der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden sowie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und die Ablehnung eines Antrages auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse.

Wenn der Kunde seinen Wohnsitz wechselt, wird der Vertrag ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt, soweit GLASCOM die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden anbietet. GLASCOM stellt sicher, dass die Aktivierung des Internet- und Telefoniedienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. Wird der Dienst des Kunden bei einem Umzug länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der GLASCOM als abgebendem Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Umzugs von GLASCOM als abgebendem oder aufnehmendem Anbieter versäumt, kann der Kunde von GLASCOM für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Für den durch den Umzug entstandenen Aufwand wird ein Entgelt gemäß der Preisliste Sonstige Entgelte GLASCOM-Telefon-/Internetanschluss berechnet. Wird die Leistung am neuen Wohnsitz durch GLASCOM nicht angeboten, ist der Kunde berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat in Textform zu kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Der Kunde hat den Wechsel des Wohnsitzes durch Vorlage des Mietvertrages nachzuweisen.

Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 15.1. bis 15.6 der relevanten AGB endet der Vertrag zu dem Zeitpunkt, in dem der zwischen dem Eigentümer der Wohnung des Kunden und GLASCOM abgeschlossene Gestattungsvertrag endet.

Beschränkungen Interoperabilität und Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

Der Anschluss bzw. die Verwendung von ISDN-Telefonen am GLASCOM-Telefonanschluss ist technologiebedingt nicht möglich.

Widerrufsrecht

Der Kunde hat das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde die GlasCom Salzlandkreis GmbH, Am Druschplatz 14, 39443 Staßfurt-Brumby, Telefon 039291 / 745 333, Fax: 039291 / 745 310, E-Mail: info@glascom-slk.de, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Kunde kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular (Anhang) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

Folgen des Widerrufs

Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, hat GLASCOM alle Zahlungen, die GLASCOM vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von GLASCOM angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Kunden dieses Vertrags bei GLASCOM eingegangen ist.

Der Kunde hat erhaltene Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem der Kunde die GLASCOM über den Widerruf dieses Vertrags unterrichtet, an GLASCOM zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn der Kunde die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absendet. Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Der Kunde muss für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist. Hat der Kunde verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so hat der Kunde an GLASCOM einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde die GLASCOM von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Kaution / Sicherheitsleistung

Zur Auftragsannahme behält sich GLASCOM vor, die vertraglichen Leistungen bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden von einer durch den Kunden zu erbringenden Vorauszahlung zwischen 150,00 EUR bis zu einem Jahresbetrag zuzüglich der fixen Einmalentgelte für das jeweils gewünschte Produkt oder von einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen; GLASCOM wird die Vorauszahlung bzw. die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen. Im Rahmen eines Anbieterwechsels erstattet GLASCOM bei vorausbezahlten Diensten als abgebender Anbieter dem Kunden auf Anfrage das Restguthaben. Für die Erstattung darf nur dann ein Entgelt berechnet werden, wenn dies im Vertrag festgelegt ist. Etwaige Entgelte müssen in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Kosten stehen, die der GLASCOM im Zusammenhang mit der Erstattung entstehen.

Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von der GLASCOM 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 unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Kommt es zwischen dem Kunden und GLASCOM zum Streit über einen Sachverhalt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- a. §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4,
- b. der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- c. Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120

und beantwortet GLASCOM die Kundenbeschwerde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang bei GLASCOM oder hilft GLASCOM der Kundenbeschwerde nicht innerhalb der Frist von vier Wochen ab, kann der Kunde einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Bundesnetzagentur stellen. Der Antrag ist zu richten an: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Referat 216, Schlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefax 030/22480518.

Nähere Details zum Verfahrensablauf sowie die Schlichtungsordnung können der Internetseite der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) zum Thema Schlichtung Telekommunikation entnommen werden.

Die EU-Kommission stellt eine Online-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) für online mit Verbrauchern abgeschlossene Verträge bereit. Diese Plattform ist im Internet unter ec.europa.eu/consumers/odr/ zu erreichen.

Informationen zum Anbieterwechsel

Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Die GLASCOM erteilt dem Kunden vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind zur Zusammenarbeit verpflichtet. Dies gilt auch für alle Vertragselemente von Angebotspaketen im Sinne des § 66 Abs. 1 TKG.

Wechselt der Kunde zu einem anderen Telekommunikationsanbieter, wird GLASCOM sicherstellen, dass die Leistung der GLASCOM nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies.

Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Ziffer 17.2 Satz 2 der relevanten AGB entsprechend.

GLASCOM hat als abgebender Anbieter ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer 17.2 Satz 2 der relevanten AGB gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Zahlung der Verbrauchsentgelte und der Grundentgelte; die Höhe der Grundentgelte richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Grundentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der Kunde hat das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten. GLASCOM wird gegenüber dem Kunden eine taggenaue Abrechnung vornehmen.

Entschädigungs- und Erstattungsregeln bei Anbieterwechsel

Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der GLASCOM als abgebendem Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels von GLASCOM als abgebendem oder aufnehmendem Anbieter versäumt, kann der Kunde von GLASCOM für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

GLASCOM stellt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sicher, dass der Kunde gemäß § 59 Abs. 5 und 6 TKG im Falle eines Wechsels von GLASCOM zu einem anderen Telekommunikationsanbieter auf Wunsch die ihm zugeteilte Rufnummer bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Der Kunde, der einen Vertrag kündigt, kann die Rufnummernmitnahme noch bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von der GLASCOM, wenn sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Entschädigung bei versäumten Kundendienst- und Installationsterminen

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin durch die GLASCOM versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Anbieterwechsel bei vorausbezahlten Diensten

Im Rahmen eines Anbieterwechsels erstattet GLASCOM bei vorausbezahlten Diensten als abgebender Anbieter dem Kunden das Restguthaben. Für die Erstattung darf nur dann ein Entgelt berechnet werden, wenn dies im Vertrag festgelegt ist. Etwaige Entgelte müssen in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Kosten stehen, die der GLASCOM im Zusammenhang mit der Erstattung entstehen.

Vorzeitige Kündigung des Vertragsverhältnisses

Durch eine Kündigung gemäß Ziffer 15.3 der relevanten AGB entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Wenn ein Kunde berechtigt ist, einen Vertrag vor dem Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, wird von ihm über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangt. Der Wertersatz für ein durch den Kunden einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

Entschädigungs- und Erstattungsregeln bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität

Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von der GLASCOM 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 unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung des Telefoniedienstes ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

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 von Ziffer 16.1 der AGB Internet bzw. von Ziffer 14.1 der AGB Telefonie unstreitig oder vom Kunden nachgewiesen worden, besteht das Recht des Kunden zur Minderung so lange fort, bis die GLASCOM den Nachweis erbringt, dass sie die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt.

Im Falle des vollständigen Ausfalls des Internetdienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 13.6 der relevanten AGB (Entschädigung aufgrund einer Störung für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Internetdienstes) auf die Minderung anzurechnen.

Im Falle des vollständigen Ausfalls des Telefoniedienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 11.6 der relevanten AGB (Entschädigung aufgrund einer Störung für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Telefoniedienstes) auf die Minderung anzurechnen.

Die Kündigung des Vertrages nach Ziffer 16.1 der AGB Internet ist bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 314 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) möglich. Entsprechend § 314 Abs. 2 BGB ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn die Abmahnung ist gemäß § 314 Absatz 2 Satz 2 oder Satz 3 BGB entbehrlich.

Im Falle einer Kündigung des Kunden nach Ziffer 16.1 der AGB Internet wird die GLASCOM von ihm über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangen. Der Wertersatz für ein durch den Kunden einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes.

Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

Maßnahmen des Anbieters bei Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken

Um die Netze und Dienste der GLASCOM zu sichern und den Schutz der Netze und Dienste vor unerwünschter Einflussnahme zu gewährleisten, hält die GLASCOM ein von der Bundesnetzagentur überprüfbares Sicherheitskonzept vor. Hiermit stellt die GLASCOM die Sicherheit der eigenen Systeme sicher und garantiert Maßnahmen, welche im Falle von Sicherheitsvorfällen und Risiken greifen. Insofern von Kundenanschlüssen bekannte Sicherheitsrisiken ausgehen, der GLASCOM Schwachstellen im Zusammenhang mit Kunden-Anschlüssen bekannt werden, hält sich die GLASCOM folgende Maßnahmen vor:

- a. Informieren der Kunden über bekannte Beeinträchtigungen
- b. Insofern diese nicht behoben werden: Sperrung des Kundenanschlusses bis zur Behebung der Beeinträchtigungen

Einsatz kundeneigenes Telekommunikationsendgerät

Dem Kunden ist es gestattet, ein eigenes Telekommunikationsendgerät unter den Voraussetzungen anzuschließen, die im Technischen Beiblatt der GLASCOM zum Telefon-/Internetvertrag geregelt sind. Es gelten die Leistungsbeschreibungen und die Preislisten der GLASCOM.

Das Netz der GLASCOM endet am passiven Netzabschlusspunkt (Anschlussdose). Die GLASCOM haftet nicht für die Sicherheit und Funktionalität eines vom Kunden eingebrachten Telekommunikationsendgerätes. Der Kunde haftet der GLASCOM für durch den Einsatz seines Telekommunikationsendgerätes schuldhaft verursachte Schäden.

Vorkehrungen zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und zur Überwachung des Nutzungsumfangs

Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Rechnung gegenüber GLASCOM schlüssig begründet in Textform oder schriftlich anzuzeigen (Beanstandung); werden keine Einwendungen innerhalb der Frist erhoben, gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt. GLASCOM wird den Kunden in den Rechnungen auf die Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde verlangen, dass ihm ein nach den einzelnen Verbindungsdaten aufgeschlüsselter Entgeltnachweis und die Ergebnisse einer technischen Prüfung vorgelegt werden, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche von GLASCOM aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig. Ergänzend gelten im Falle der Erhebung von Einwendungen die Bestimmungen des § 67 des Telekommunikationsgesetzes. Die zur Vergütungsermittlung und Abrechnung benötigten Verbindungsdaten werden von GLASCOM, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung der Daten nach dem Rechnungsversand wünscht, drei Monate nach Rechnungsstellung gelöscht. Soweit die Verbindungsdaten nach Ablauf dieser Frist oder auf Wunsch des Kunden unmittelbar nach dem Rechnungsversand oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind oder aus technischen Gründen nicht gespeichert werden können, trifft GLASCOM weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

Der Kunde kann von GLASCOM verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche z. B: (0)900) sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Sperrung ist für den Kunden kostenfrei. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig gemäß der Preisliste GLASCOM-Telefonanschluss.

Personenbezogene Daten

GLASCOM verpflichtet sich, die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz (insbesondere Datenschutz-Grundverordnung, Bundesdatenschutzgesetz, Telekommunikations-gesetz, Telemediengesetz und Gesetz zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG) zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren.

GLASCOM verarbeitet personenbezogene Daten (inbes. Bestands-, Verkehrs- und Abrechnungsdaten) des Kunden in den folgenden Fällen

- a. Zur Vertragsanbahnung, -durchführung und Beendigung des Vertrages.
- b. Aufgrund einer erteilten Einwilligung für bestimmte Zwecke. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.
- c. Die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der die GLASCOM unterliegt.
- d. Zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst die Nutzung der personenbezogenen Daten, um in Konsultation mit Auskunftsteilen (z. B. Schufa, CRIF Bürgel) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten.

Die Löschung der im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhobenen Bestandsdaten erfolgt entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.

GLASCOM benötigt im Rahmen gesetzlich festgelegter Zwecke die Kundendaten zur Ausübung vertraglich geregelter Produkte und Dienstleistungen. Jegliche Verwendung von Daten, die darüber hinausgeht, bedarf des Einverständnisses des Kunden. Es werden folgende Kategorien personenbezogener Daten erhoben: Erhebung von Bestandsdaten: Bestandsdaten sind nach § 3 Nr. 6 TKG Daten eines Kunden, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses über Telekommunikationsdienste erhoben werden. Es handelt sich zum Beispiel um Name, Adresse, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer, Vertragsbeginn, Bankverbindung oder E-Mail-Adresse. Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO zur Erfüllung des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages. Die Bestandsdaten werden für die bei der Leistungserbringung erforderlichen beteiligten Unternehmen, wie zum Beispiel abgebende oder aufnehmende Netzbetreiber beim Anbieterwechsel oder Datenaustausch mit Zusammenschaltungspartnern, verwendet. Die Verarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung sowie aufgrund der gesetzlichen Verpflichtungen der GLASCOM auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 b) und c) der DSGVO. Die GLASCOM löscht die personenbezogenen Daten des Kunden vollständig, wenn das Vertragsverhältnis mit ihm beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Bestandsdaten, die gemäß § 172 Abs. 1 TKG für Auskunftersuchen der Sicherheitsbehörden erhoben und gespeichert werden, sind gemäß § 172 Abs. 6 TKG mit Ablauf des auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres zu löschen, soweit nicht weitere gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

Einträge in Endnutzerverzeichnisse (Telefonbuch)

Aufnahme in Endnutzerverzeichnisse: Anschlussinhaber können gemäß § 17 TTDSG mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen werden, soweit sie dies beantragen. Vor Begründung des Vertragsverhältnisses wird GLASCOM die Anschlussinhaber über die Möglichkeit der Eintragung in die Endnutzerverzeichnisse sowie weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Auf Antrag können zusätzliche Angaben wie Beruf und Branche eingetragen werden. Dabei können die Kunden bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Auf Verlangen des Kunden dürfen weitere Nutzer des Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Für die Einträge nach Satz 1 der Ziffer 16.4 g) der relevanten AGB darf ein Entgelt nicht erhoben werden.

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO i. V. m. § 17 TTDSG. Der Anschlussinhaber kann von GLASCOM jederzeit verlangen, dass seine Rufnummer, sein Name, sein Vorname und seine Anschrift in Auskunfts- und Verzeichnismedien unentgeltlich eingetragen, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden.

Verkehrsmanagementmaßnahmen

Um eine bestmögliche Netzperformance und Dienstverfügbarkeit zu gewährleisten, führt GLASCOM kontinuierlich Verkehrsmanagementmaßnahmen durch. Diese sind erforderlich, um Verkehrsflüsse zu optimieren und bei Ausfall einzelner Netzsegmente automatisch Ersatzschaltungen vorzunehmen. So wird insbesondere bei eingeschränkter Kapazität sichergestellt, dass Dienstkategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (wie z.B. Sprache) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs. Zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer hat GLASCOM Portsperrern eingerichtet, wodurch einzelne Anwendungen oder Dienste, die die geblockten Ports nutzen wollen, beeinträchtigt werden bzw. nicht über diese Ports nutzbar sind. Diese Sperren führen dazu, dass die Internetnutzung über diese Ports nicht möglich ist. Weitere Auswirkungen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz der personenbezogenen Daten des Kunden bestehen nicht.

PREISLISTE

(gültig ab 01.04.2024)

GLASCOM-PRODUKTE	SLK-FON FLAT	SLK-FIBER 100 ¹	SLK-FIBER 250 ¹	SLK-FIBER 500 ¹	SLK-FIBER 1.000 ¹
Basis-Preis pro Monat (brutto)	19,90 EUR	39,90 EUR	49,90 EUR	59,90 EUR	69,90 EUR
Download _{max} in Mbit/s	–	100	250	500	1.000
Download _{norm} in Mbit/s	–	80	200	400	800
Download _{min} in Mbit/s	–	50	125	250	500
Upload _{max} in Mbit/s	–	25	65	125	250
Upload _{norm} in Mbit/s	–	20	52	100	200
Upload _{min} in Mbit/s	–	13	33	63	130
Internet-Flatrate ²	–	✓	✓	✓	✓
Telefon-Flatrate ³	✓	✓	✓	✓	✓

¹ Nur an ausgewählten Standorten verfügbar. Voraussetzung ist ein EMS (Energie Mittelsachsen GmbH)-TK-Hausanschluss. Kostenlose Bereitstellung Router (25,00 EUR Kaution).

² Online-Verfügbarkeit 24 Stunden. Bei Einsatz einer WLAN-Verbindung kann es aufgrund technischer und bauphysikalischer Gegebenheiten dazu kommen, dass nicht die vollständige Bandbreite erreicht wird. Diese ist ggf. nur bei einer vorhandenen Kabelverbindung zwischen dem WLAN-Router und dem Endgerät (PC, Laptop etc.) zu erreichen.

³ Alle Telefonate ins deutsche Festnetz (außer Sonderrufnummern) im Preis enthalten. Produktmerkmale gemäß »Preisliste GlasCom-Telefonanschluss«.
Kein Call by Call und Preselection möglich.

ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

		BRUTTO	NETTO
Änderung der Rufnummer	einmalig	10,30 EUR	8,66 EUR
Vollsperrung (Barring)		kostenfrei	
Sperrung von Rufnummern abgehend		kostenfrei	
Wahlsperrung abgehend	komplett	15,30 EUR	12,86 EUR
	wahlweise pro Sperre	20,50 EUR	17,23 EUR
Anrufabweisung kommand	komplett	15,30 EUR	12,86 EUR
	wahlweise pro Sperre	20,50 EUR	17,23 EUR
Premium Rate (PR)- und Virtual Private Network (VPN)-Dienste	pro Auftrag	15,30 EUR	12,86 EUR
Nutzungsentgelt	monatlich	1,50 EUR	1,26 EUR

Einmalige Einrichtungskosten EMS¹-Hausanschluss (Voraussetzung für die Versorgung mit GlasCom-Produkten)

Siehe Preisblatt für TK-Hausanschluss der Energie Mittelsachsen GmbH (www.e-ms.de; www.glascom-slk.de)

Verbindungspreise Mobilfunkverbindungen

in alle Netze	20 Cent/Minute
SLK-Mobilfunk-Flat	10 EUR/Monat

Alle Preise inklusive Mehrwertsteuer

Verbindungspreise Sonderrufnummern

gemäß Preisliste »Verbindungspreise Sonderrufnummern«

Verbindungspreise Auslandsrufnummern

TARIF	ZONE 1	ZONE 2	ZONE 3	ZONE 4	ZONE 5
Auslandsverbindungen	minutengenaue Abrechnung in Cent/Minute				
Festnetz	5,00	10,00	40,00	75,00	130,00
Mobilfunk	22,50	45,00	70,00	75,00	130,00

Länder-Zonen-Tabelle siehe Dokument »Auslandszonen«
Alle Preise inklusive Mehrwertsteuer

VERBINDUNGSPREISE SONDERRUFNUMMERN

TARIF	TARIFBEREICH	PREIS JE MINUTE OD. VERBINDUNG IN CENT	ABRECHNUNG
Notruf für vermisste Kinder	116000	kostenlos	
Hotline für Opfer von Verbrechen	116006	kostenlos	
Hotline für Hilfe suchende Kinder	116111	kostenlos	
Sperr-Notruf	116116	kostenlos	
Ärztlicher Bereitschaftsdienst	116117	kostenlos	
Hotline zur Lebenshilfe	116123	kostenlos	
Freephone	0800, 00800	kostenlos	
Service-Dienste 0180	1801	3,90	sekundengenau
	1802	6,00	je Verbindung
	1803	9,00	sekundengenau
	01804, 6	20,00	je Verbindung
	1805	14,00	sekundengenau
	01807 ²	14,00 ²	sekundengenau
Ansagedienst Uhrzeit	01804 100 100	25,10	je Verbindung
Ansagedienst LOTTO	01805 300 400	14,00	sekundengenau
Behördennummer	115	Ortstarif	sekundengenau
VoIP-Vorwahl Deutschland	32	3,50	minutengenau
Premiumratedienst	0191	gemäß Preisansage	
Service 0900 ¹	0900 1, 3, 5, 9	gemäß Preisansage	
Service 0700	0700	12,30	sekundengenau
Ellipso	8812	500,00	sekundengenau
Iridium	00881 6, 7	360,00	sekundengenau
Inmarsat A	0087 11, 21, 31, 41, 18, 28, 38, 48	600,00	sekundengenau
Inmarsat Aero	0087 15, 25, 35, 45	1030,00	sekundengenau
Inmarsat B	008703 0-8, 008713 0-8, 008723 0-8, 008743 0-8	625,00	sekundengenau
Inmarsat B-HS	0087 039, 139, 239, 339, 439	1258,70	sekundengenau
Inmarsat M	0087 06, 16, 26, 36, 46	500,00	sekundengenau
Inmarsat Phone	0087 076, 176, 276, 376, 476	1850,00	sekundengenau
Globalstar	8819	690,00	minutengenau
EMSAT-Anschlüsse	88213	500,00	sekundengenau
Thuraya	88216	160,00	sekundengenau
Nutzergruppe ¹	018 1, 2 - 9	gemäß Preisansage	
Satellit 2-GNS	88234	360,00	minutengenau
	1188 0, 1, 7, 9 (Inland)	199,00	minutengenau
	1188 2 (Ausland)	199,00	minutengenau
	1189 0 (Ausland)	199,00	minutengenau
Auskunft Telegate	1187 7 (Inland)	199,00	minutengenau
	0164 0-9, 016 82-91	18,85	sekundengenau
	01695 1, 2	75,45	sekundengenau
	0137 1, 5	14,00	je Verbindung
TeleVote	0137 2, 3, 4, 0138	14,00	minutengenau
	0137 8, 9	52,30	je Verbindung
	0137 6	25,00	je Verbindung
	0137 7	100,00	je Verbindung
	0169 2, 3	50,25	je Verbindung
Skyper	0169 53	125,00	je Verbindung
	1680	31,50	je Verbindung
	1681	75,00	je Verbindung
Scall	1696	52,30	je Verbindung
	1699	126,15	je Verbindung
Informationsverbund B-BN	1888	8,20	sekundengenau

Preise inkl. MwSt

¹ Premium Rate Dienste (PRD) : Freischaltung erforderlich, monatliches Entgelt gemäß Preisliste

² Die ersten 30 Sekunden eines Gespräches sind kostenfrei.

VERBINDUNGSPREISE AUSLANDSRUFNUMMERN

TARIF	ZONE 1	ZONE 2	ZONE 3	ZONE 4	ZONE 5
Auslandsverbindungen					
minutengenaue Abrechnung in Cent / Minute					
Festnetz	5,00	10,00	40,00	75,00	130,00
Mobilfunk	22,50	45,00	70,00	75,00	130,00

Alle Preise inklusive Mehrwertsteuer

LAND	ZONE	LAND	ZONE	LAND	ZONE	LAND	ZONE	LAND	ZONE
Afghanistan	4	El Salvador	3	Kasachstan	3	Myanmar (=Burma)	5	Slowenien	1
Ägypten	3	Elfenbeinküste	5	Katar	5	Namibia	4	Somalia	5
Alaska*	2	Eritrea	5	Kayman Inseln	3	Nauru	5	Spanien	1
Albanien	3	Estland	1	Kenia	3	Nepal	4	Sri Lanka	4
Algerien	3	Falklandinseln	5	Kirgisistan	3	Neukaledonien	5	St. Helena	5
Amerik. Jungferninseln*	3	Färöer	4	Kiribati	5	Neuseeland	3	St. Kitts	4
Amerikanisch Samoa	5	Fidschi	5	Kolumbien	3	Nicaragua	4	St. Lucia	4
Andorra	3	Finnland	1	Komoren	5	Niederl. Antillen	4	St. Pierre & Miquel	4
Angola	3	Frankreich	1	Kongo	4	Niederlande	1	St. Vincent	4
Anguilla	4	Franz. Guyana	3	Korea (Nord)	5	Niger	3	Süd Sudan	5
Antarktis	5	Franz. Polynesien	5	Korea Rep. (Süd)	2	Nigeria	3	Südafrika	3
Antigua & Barbuda	3	Gabun	3	Kosovo	2	Niue	5	Sudan	4
Äquatorial-Guinea	5	Gambia	4	Kroatien	1	Norfolk Inseln	5	Suriname	4
Argentinien	2	Georgien	2	Kuba	5	Norwegen	1	Swasiland	4
Armenien	3	Ghana	3	Kuwait	3	Oman	4	Syrien	3
Aruba	3	Gibraltar	3	Laos	5	Ost Timor	5	Tadschikistan	5
Ascension Island	5	Grenada	4	Lesotho	4	Österreich	1	Taiwan	2
Aserbaidshan	3	Griechenland	1	Lettland	1	Pakistan	4	Tansania	3
Äthiopien	4	Grönland	5	Libanon	4	Palästina	3	Thailand	3
Australien	2	Großbritannien	1	Liberia	5	Palau (=Belau)	5	Togo	4
Bahamas	4	Guadeloupe	3	Libyen	4	Panama	3	Tokelau	5
Bahrein	3	Guam*	3	Liechtenstein	1	Papua-Neuguinea	5	Tonga	5
Bangladesch	3	Guantanamo	5	Litauen	1	Paraguay	3	Trinidad/Tobago	4
Barbados	3	Guatemala	3	Luxemburg	1	Peru	3	Tschad	4
Belgien	1	Guinea	3	Macao	3	Philippinen	3	Tschagosinseln	5
Belize	3	Guinea-Bissau	5	Madagaskar	4	Polen	1	Tschech. Republik	1
Benin	3	Guyana	4	Malawi	3	Portugal	1	Tunesien	4
Bermuda	3	Haiti	4	Malaysia	2	Puerto Rico*	3	Türkei	2
Bhutan	4	Hawaii-Inseln*	2	Malediven	4	Reunion	4	Turkmenistan	4
Bolivien	3	Honduras	4	Mali	4	Ruanda	4	Turks- & Caicosins	4
Bosnien-Herzegowina	3	Hongkong	2	Malta	1	Rumänien	1	Tuvalu	5
Botswana	3	Indien	3	Marianen	5	Russland	2	Uganda	3
Brasilien	2	Indonesien	3	Marokko	4	Salomonen	5	Ukraine	3
Brit. Jungferninseln	4	Irak	4	Marshallinseln	5	Sambia	3	Ungarn	1
Brunei	3	Iran	4	Martinique	4	Samoa	5	Uruguay	3
Bulgarien	1	Irland	1	Mauretanien	4	San Marino*	3	USA*	1
Burkina Faso	5	Island	1	Mauritius	5	Sao Tome & Principe	5	Usbekistan	3
Burundi	3	Israel	2	Mayotte	5	Saudi Arabien	4	Vanuatu	5
Chile	3	Italien	1	Mazedonien	4	Schweden	1	Vatikanstadt*	1
China	1	Jamaika	4	Mexico	3	Schweiz	1	Venezuela	3
Cookinseln	5	Japan	2	Mikronesien	5	Senegal	4	Verein. Arab. Emirate	4
Costa Rica	3	Jemen - Arab. Rep.	4	Moldavien	3	Serbien	2	Vietnam	3
Dänemark	1	Jordanien	3	Monaco	2	Seychellen	3	Wallis/Futuna	5
Domin. Republik	3	Kambodscha	4	Mongolische VR	3	Sierra Leone	5	Weißrußland (Belarus)	3
Dominica	4	Kamerun	4	Montenegro	2	Simbabwe	4	Zaire/Kongo Dem. Rep.	5
Dschibuti	5	Kanada*	1	Montserrat	4	Singapur	2	Zentralafrik. Republik	4
Ecuador	3	Kap Verde	5	Mosambik	4	Slowak. Republik	1	Zypern	1

*Mobilfunkgespräche in diese Länder werden grundsätzlich zum Festnetzstarif abgerechnet

SONSTIGE ENTGELTE UND ANSCHLUSSSCHEMA

LEISTUNGSENTGELTE SLK-FON FLAT UND SLK-FIBER

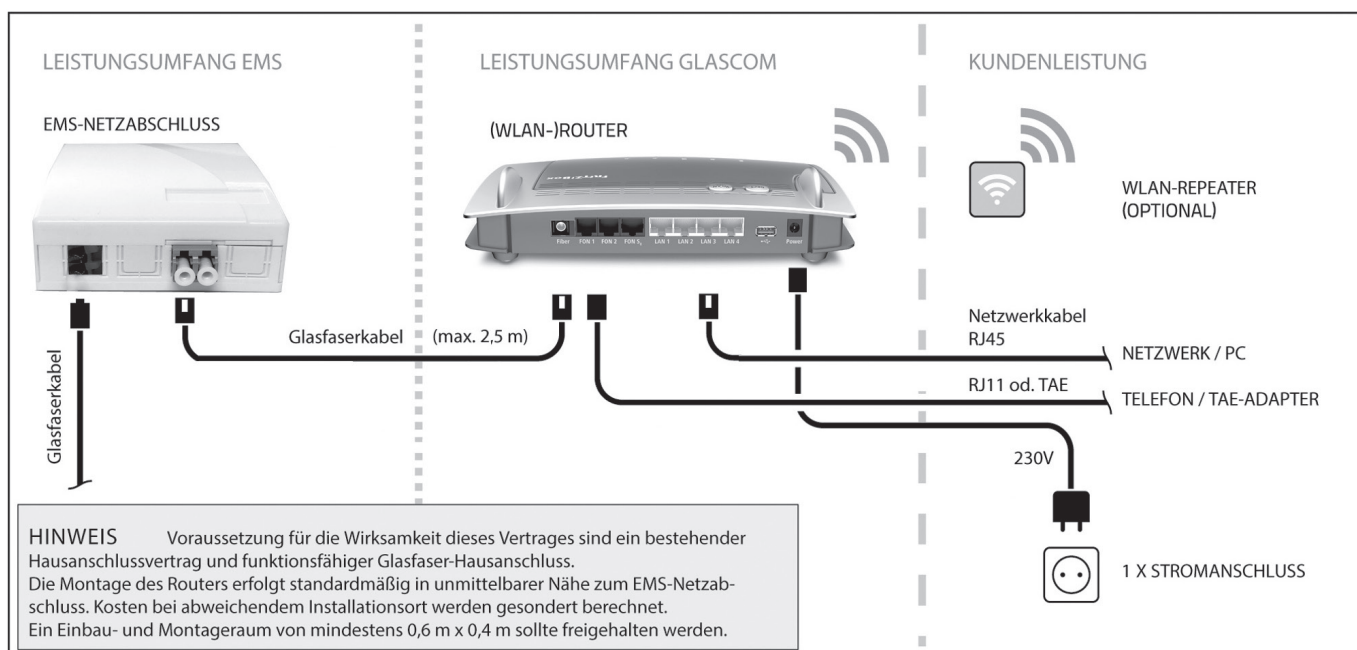
zweite Rufnummer		kostenfrei	
jede weitere Rufnummer als Flatrate (max. 10)		5,00 EUR	pro Monat
Mobilfunkverbindungen in alle Netze		20 ct/min	sekundengenau
Sperrung von Rufnummerngassen <i>abgehend</i>		kostenfrei	
Freischaltung der Wahlsperre <i>abgehend</i>	komplett	15,30 EUR	
	wahlweise	20,50 EUR	pro Sperre
Sperrung/Freischaltung der Anrufabweisung <i>kommend</i>	komplett	15,30 EUR	
	wahlweise	20,50 EUR	pro Sperre
Leistungsmerkmale (zusätzlich)		2,50 EUR	pro Monat
Freischaltung von VPN- und PR-Diensten		15,30 EUR	pro Auftrag
Nutzungsentgelt		1,50 EUR	pro Monat
Portierung (GlasCom-Rufnummer zu anderen Festnetzbetreibern)		6,50 EUR	pro Nummer
SLK-Mobilfunk-Flat (in alle deutschen Netze - gilt für eine Festnetznummer)		10,00 EUR	pro Monat

LEISTUNGSENTGELTE SLK-FIBER

Kaution Router	25,00 EUR	einmalig
Freischaltung nach Sperrung	35,00 EUR	
Umzug GlasCom-Telefon und/oder Internetanschluss (innerhalb des GlasCom-Anschlussgebietes)	15,00 EUR	
Mahnentgelt	3,00 EUR	
feste IP-Adresse	2,65 EUR	Monat/Adresse
Entstörung (Ermittlung und Beseitigung) bei vom Kunden verursachten Störungen <i>während der Geschäftszeit</i> nach Aufwand	45,00 EUR	pro Stunde
Entstörung (Ermittlung und Beseitigung) bei vom Kunden verursachten Störungen <i>außerhalb der Geschäftszeit</i> nach Aufwand	65,00 EUR	pro Stunde
Entstörung (Ermittlung und Beseitigung) bei Netzstörungen <i>außerhalb der Geschäftszeit</i> nach Aufwand	20,00 EUR	pro Stunde
zusätzliche Anfahrtskosten (erneute vergebliche Anfahrt trotz Terminabsprache)	25,00 EUR	je Anfahrt

Preise in EUR inkl. MwSt

ANSCHLUSSSCHEMA



Aufwendungen für eine Kundenleistung trägt ausschließlich der Kunde.

Ein Kundenleistung ist insbesondere die Installation und Inbetriebnahme einer zusätzlichen Telekommunikationsstruktur, die sich innerhalb eines Gebäudes nach dem EMS-Netzabschluss befindet und durch die die mit diesem Auftrag bestellte Telekommunikationsleistung erbracht werden kann.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An
GlasCom Salzlandkreis GmbH
Am Druschplatz 14
39443 Staßfurt-Brumby

Telefax: 039291 / 745 310
E-Mail: info@glascom-slk.de

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den mit mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

- Bestellt am (*)/ erhalten am (*)

- Name des/der Verbraucher(s)

- Anschrift des/der Verbraucher(s)

- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

TECHNISCHES BEIBLATT ZUM TELEFON-/INTERNETVERTRAG



Im Folgenden werden die notwendigen technischen Anforderungen zum Einsatz eines kundeneigenen, technologiekonformen Routers am GlasCom-Netzabschluss definiert. Die Anforderungen unterscheiden sich je nach Art des GlasCom-Netzabschlusses.

1. GlasCom-Netzabschluss – Glasfaseranschluss (FTTH)

- Übergabeschnittstelle: LWL Single Mode
- Teilnehmer-Endgerät für Active Optical Network
- Geräteschnittstelle: Bi-Directional transceiver modules 1000Base-BX10-U (Tx: 1310 nm; RX: 1490 nm)
- Unterstützung von VLANs und Priorisierung nach IEEE 802.1q
- LWL-Single Mode Anschlusskabel zwischen GlasCom-Übergabeschnittstelle und Teilnehmer-Endgerät

2. GlasCom-Netzabschluss – Glasfaseranschluss (FTTB mit Ethernet-WAN-Port)

- Übergabeschnittstelle: RJ45-Dose
- Teilnehmer-Endgerät mit 100/1000Base-T nach IEEE 802.3 als WAN-Anschluss
- Unterstützung von VLANs und Priorisierung nach IEEE 802.1q
- RJ45-Geräteanschlusskabel (mind. Cat.6)

Alle Teilnehmer-Endgeräte müssen mindestens die Protokolle IPv4 und DHCP sowie für die Telefonie folgende Spezifikationen unterstützen:

- RFC 3261 / 3262 / 3515 (SIP)
- RFC 2327 / 3264 (SDP)
- RFC 1889 / 1890 (RTP)
- RFC 2833 (DTMF/RTP)
- Codecs: G.711a, G711u, T.38 (G.711 Fallback) mit ptime von 20 ms
- NAT Helper: RFC 5389 (STUN)