

1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH, Am Bugapark 1c, 45899 Gelsenkirchen, teilweise in Kooperation mit der 1&1 Versatel Deutschland GmbH, Wanheimer Straße 90, 40468 Düsseldorf erbracht. Den telefonischen Kundenservice von GELSEN-NET erreichen Sie unter der Rufnummer 0209 / 7020.

2 Gemeldetes Unternehmen gemäß Telekommunikationsgesetz

Die oben genannten Unternehmen sind gemeldete Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Sie unterliegen der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

3 Informationspflichten gem. § 55 Abs. 1 und 2 TKG

3.1 Kontaktdaten:
GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH,
Am Bugapark 1c, 45899 Gelsenkirchen
T 0209 7020
F 0209 702-2100
Servicetelefon Störung 0209 70230
info@gelsen-net.de

Oder nutzen Sie eine der angegebenen Kontaktmöglichkeiten (Service Points, Kontaktformular, Rückruf-Service) unter www.gelsen-net.de

3.2 Die wesentlichen Merkmale inkl. der Mindestniveaus der einzelnen, von GELSEN-NET zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter www.gelsen-net.de/downloads abrufbar sind.

3.3 Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise sowie Einzelheiten zu einem oder mehreren spezifischen Tarifen im Rahmen des Vertrags und die Arten der für die jeweiligen Tarife angebotenen Dienste, insbesondere auch die Preise für

- Nummern oder Dienste, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, die dafür geltenden Tarife;
- gebündelte Dienste und Bündelverträge, die sowohl Dienste als auch Endgeräte umfassen;
- Einzelheiten und Bedingungen einschließlich Entgelten für Kundendienstleistungen und Wartungsdienste;
- Angaben dazu, mit welchen Mitteln aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte eingeholt werden können;

entnehmen Sie bitte den allgemein zugänglichen und aktuellen Preislisten unter www.gelsen-net.de/downloads.

3.4 Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen — gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte — für die Nichteinhaltung der Verpflichtungen zum Anbieterwechsel, einer Rufnummernmitnahme oder Nichteinhaltung von Kundendienst-/Installationsterminen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.gelsen-net.de/downloads.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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 ausgeglichenen Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.gelsen-net.de/downloads.

3.8 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, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.gelsen-net.de/downloads.

3.9 Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten hält GELSEN-NET 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 GELSEN-NET auferlegte Bedingungen — einschließlich Entgelte — für die Nutzung der von GELSEN-NET zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz- & HighSpeed-Produkte, den gültigen Preislisten unter www.gelsen-net.de/downloads und dem Auftragsformular.

3.12 Möchte der Kunde ein Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG einleiten, muss er hierzu einen Antrag an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn), im Folgenden BNetzA richten. Einzelheiten zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA (www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff Schlichtung entnommen werden. Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist freiwillig. GELSEN-NET nimmt nicht an einem Schlichtungsverfahren nach § 68 TKG teil.

3.13 Welche personenbezogenen Daten vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind, entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen unter www.gelsen-net.de/datenschutz.

3.14 Die Vertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem Auftragsformular sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetz- & HighSpeed-Produkte.

3.15 Die Dienste von GELSEN-NET sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.

3.16 GELSEN-NET 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 GELSEN-NET fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter, muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende mit GELSEN-NET an GELSEN-NET übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

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

3.18 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.

3.19 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:

Die jeweils tatsächlich erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit des Produktes hängt maßgeblich u. a. von den folgenden Faktoren ab:

- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienstes- oder Inhabeanbieters
- der Netzauslastung des gesamten Internet-Backbones, also der Kerninfrastruktur des Internets
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Internet-Modem, Router, Computer inkl. der darauf eingesetzten Software)

GELSEN-NET bzw. der Kooperationspartner nehmen keine Volumenbeschränkungen im Festnetz vor. In der Praxis können sich die Geschwindigkeit oder andere Dienstqualitätsparameter auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten, wie folgt auswirken:

Erhebliche Abweichungen der tatsächlichen Leistung des Internetzuganges von den beworbenen Geschwindigkeiten können dazu führen, dass Dienste mit einem hohen Bandbreitenbedarf (z. B. Musik oder Video Streaming, Video Chats, Empfang oder Versand großer Dateien) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Zudem können Downloads eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

Andere Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, wirken sich in der Praxis auf die dem Endnutzer bereitgestellten Internetzugangsdienste wie folgt aus:

Für den Sprachdienst wird pro Sprachkanal die für Internetdienste erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit um eine Bandbreite von ca. 100 Kbit/s sowohl im Download als auch im Upload reduziert.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

3.20 Von GELSEN-NET bzw. dem Kooperationspartner angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen wirken sich nicht auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten aus.

3.21 Eine Übersicht, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten im Festnetz von GELSEN-NET ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter www.gelsen-net.de/downloads und, vor Vertragsabschluss, der Vertragszusammenfassung gemäß §54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist GELSEN-NET auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der BnetzA.

3.22 Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß der Ziffer 3.21 angegebenen Leistung zustehen, entnehmen Sie bitte Ziffer 3.12. An dem Schlichtungsverfahren nimmt GELSEN-NET nicht teil. Darüber hinaus steht Ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

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

4.1 Bestellprozesses, technische Schritte:

- Auswahl eines der aufgeführten Produkte in der jeweiligen Produktliste unter www.gelsen-net.de
- Start des Bestellvorgangs über den Link „Verfügbarkeitsprüfung“
- Angabe der gewünschten Leistungsadresse und Auswahl des entsprechenden Wahlbereiches und Bestätigung mit "Verfügbarkeit prüfen"
- Auswahl eines der aufgeführten Produkte bzw. Alternativproduktes bei Nichtverfügbarkeit des zuvor gewählten Produktes über den jeweiligen Link "Produktname"
- Auswahl optionaler Pakete und Hardware-Module
- Angaben zu den persönlichen Daten, Bankverbindung, Rechnungsversand und Einzelverbindungsnummer, bisheriger Anschlussart, gewünschter Anschlussart und Telefonbucheintrag
- Bestellübersicht der eingegebenen Daten (ggf. Korrektur von Daten über linke Navigationspunkte)
- Hinweis und Downloadmöglichkeit zu den vertragszugehörigen Dokumenten (Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Besondere Geschäftsbedingungen (BGB), Leistungsbeschreibung, Preislisten, Produktinformationsblatt, Widerrufsbelehrung, etc.)
- Aktives Anklicken der zur Kenntnis genommenen und akzeptierten Vertragsbedingungen, welche als Vertragsbestandteile in den Vertrag einbezogen werden.
- Im letzten Schritt, vor der unverbindlichen Anfrage, erhalten Sie eine Übersicht über alle notwendigen Daten.
- Mit dem Klick auf „unverbindlich Anfragen“ erhalten Sie eine E-Mail mit der „Vertragszusammenfassung“ und den „Vorvertraglichen Informationspflichten“.
- Durch Klicken des in der E-Mail enthaltenen Links lösen Sie die Bestellung „verbindlich“ aus.

4.2 Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt GELSEN-NET den Erhalt der Bestellung per Eingangsbestätigung an die vom Kunden in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse. Dieser E-Mail liegt eine Übersicht über alle für den Vertrag notwendigen Daten sowie die Widerrufsbelehrung bei.

4.3 Der Vertrag kommt nach Durchführung der Bestellung erst durch Zugang einer Auftragsbestätigung von GELSEN-NET zustande. Diese erfolgt durch Übersendung einer Auftragsbestätigung durch GELSEN-NET.

4.4 Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von GELSEN-NET elektronisch gespeichert. Nach Übersendung der Eingangsbestätigung der Bestellung per E-Mail erhalten Sie von GELSEN-NET noch eine Auftragsbestätigung mit dem voraussichtlichen Anschlusstermin und den Kundendaten in Textform. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Homepage unter www.gelsen-net.de/downloads abrufbar. Ihre Rechnungen und Einzelverbindungsnummer können Sie unter service.gelsen-net.de aufrufen. Rechnungen und Einzelverbindungsnummer stehen zum Download zur Verfügung.

4.5 Berichtigung von Eingabefehlern: 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.

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

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

5.1 Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren: Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren werden Ihnen unmittelbar vor Abgabe einer elektronischen Bestellung nochmals angezeigt und sind in der Leistungsbeschreibung zu finden, welche auch www.gelsen-net.de/downloads abrufbar ist.

5.2 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.gelsen-net.de/downloads einsehbar ist.

5.3 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.gelsen-net.de/downloads abrufbar. Bei Beschwerden wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Kunden- und Vertragsnummer an eine der unter <http://www.gelsen-net.de/kontakt> genannten Kontaktmöglichkeiten.

5.4 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.gelsen-net.de/downloads abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform 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 Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden und den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter www.gelsen-net.de/downloads abgerufen werden können oder in unseren Geschäftsstellen einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

5.6 Leistungen von GELSEN-NET werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Die Verfügbarkeit an Ihrer gewünschten Leistungsadresse sehen Sie im Rahmen des Bestellvorgangs oder Sie können die Verfügbarkeit über unseren telefonischen Kundenservice bzw. in unseren Service Points erfragen. Die endgültige technische Prüfung erfolgt nach Abgabe Ihrer Bestellung. GELSEN-NET akzeptiert grundsätzlich nur Zahlungen im Lastschriftverfahren, wofür grundsätzlich kein Entgelt bei GELSEN-NET anfällt.

5.7 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 ist auch unter www.gelsen-net.de/downloads abrufbar oder in unseren Service Points abholbar.

GELSEN-NET Kommunikationsgesellschaft mbH
Am Bugapark 1c, 45899 Gelsenkirchen
T 0209 7020
F 0209 702-2100
info@gelsen-net.de
www.gelsen-net.de