

# Vorvertragliche Informationen gem. § 55 TKG

**EM stellt Ihnen als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung.** Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da z.B. Verbrauchern darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss.

Dieses Dokument stellt gleichzeitig die Informationen für Vorleistungsdienstleister bzw. Vorleistungsproduktbezieher zusammen, damit diese Ihre Produkt- und Leistungsbeschreibungen bzw. der entsprechenden Informationspflicht nachkommen können, § 55 Abs. 3 TKG.

## 1. Hauptmerkmale des Dienstes

Latenz (Verzögerung)	durchschnittlich 1,5 ms im eigenen EM-Netz
Verzögerungsschwankung	1 bis 3 ms im eigenen EM-Netz
Paketverlust	< 0,12 im eigenen EM-Netz

Siehe im Übrigen

- Produkt und Leistungsbeschreibung
- Produktinformationsblatt

## 2. Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preislisten (im Internet unter [www.elementmedia.de](http://www.elementmedia.de)) bzw. dem Auftragsformular.

## 3. Notruf

Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

## 4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

EM ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität unseres Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Fraud Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

## 5. Entschädigungsregelungen

### 5.1 Anbieterwechsel

Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Endnutzer länger als einen Kalendertag unterbrochen, können Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Kalendertag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich

vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nach dem welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

### 5.2 Rufnummernmitnahme

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer nach § 59 Abs. 6 TKG als Endnutzer von uns eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern EM die Verzögerung zu vertreten hat.

### 5.3 Verzögerte Entstörung

Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Störung selbst zu vertreten haben.

Eine Entschädigung kann ab dem dritten Kalendertag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden (§ 58 Abs. 3 TKG). Die Höhe der Entschädigung beträgt

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt
  - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt
  - je nachdem, welcher Betrag höher ist.
- Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120 oder sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, ist keine Entschädigung zu zahlen.

### 5.4 Versäumter Kundendienst- oder Installationstermin

Versäumt EM einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Endnutzer gemäß § 59 Abs. 4 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen (je nach dem welcher Betrag höher ist),

es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Verbraucher und Kleinunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, können eine solche Entschädigung auch bei einem versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung nach § 58 Abs. 3 TKG verlangen.

## 5.5 Umzug

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdiensts am neuen Wohnsitz des Verbrauchers oder der neuen Betriebsstätte des Kleinunternehmens, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag finden die Ziff. 5.3 und 5.4 Anwendung.

## 5.6 Minderung

Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

- Wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern 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 kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihrem beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- Wenn es zu anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. 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 der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis EM den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 6.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

## 5.7 Anforderung

Sie können diese Entschädigungen innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall formlos per E-Mail geltend machen.

## 5.8 Abwehr- und Schadenersatzansprüche

Wenn EM gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist dem Endnutzer zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtigt ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt EM Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat EM ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs sind entsprechend anwendbar.

Soweit EM an den Endnutzer aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG eine Entschädigung zu leisten hat oder dem nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadenersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadenersatz auf einen Schadenersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadenersatz nach Absatz 1 ist auf die Entschädigung oder einen Schadenersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

## 6. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zu Teilnehmer von EM an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Website.

## 7. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67

EM arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der EM dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte EM aus Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet EM ein Beschwerdeverfahren an. Sie erreichen EM unter folgenden Kontaktdaten: Elementmedia GmbH, Liethstraße 32, 58239 Schwerte, Telefon: 02304 934-000

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte die barrierefreien Verfahren unter: [www.elementmedia.de](http://www.elementmedia.de)

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden sie auf unserer Website unter: [www.elementmedia.de](http://www.elementmedia.de)

## 8. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne, soweit technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar, eine auf Ihr individuelles Bedürfnis angepasste Produkte an.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt auf unter:

E-Mail: [service@elementmedia.de](mailto:service@elementmedia.de)

Telefon: 02304 934-000

## 9. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unseren Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter [www.elementmedia.de](http://www.elementmedia.de)

### Hinweis:

Bereits im Zuge des Bestellprozesses müssen wir Ihre Adresse verarbeiten, um die Verfügbarkeit der gewünschten Dienste an Ihrer Adresse zu prüfen. Des Weiteren müssen wir bei Bestellungen Ihre E-Mail-Adresse und die Bestandsdaten speichern, um Ihnen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung die Vertragszusammenfassung zukommen zu lassen. So stellen wir sicher, dass wir Ihnen die gesetzlich verpflichtende Übermittlung der Vertragszusammenfassung rechtzeitig und formgerecht zur Verfügung stellen können.

## 10. Hinweise zu Risiken im Internet und Schutzmöglichkeiten

EM weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

## 11. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EM für die Bereitstellung von Telekommunikationsleistungen.
- Die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Die Preisblätter
- Vertragszusammenfassung
- Produktinformationsblatt
- Produkt- und Leistungsbeschreibung