

# Vorvertragliche Pflichtinformation

Gültig ab 15.03.2023

Version 1.1

**Hinweis:** Mit diesem Dokument ist noch kein Vertrag zustande gekommen. Es handelt sich lediglich um eine gesetzliche Pflichtinformation, die wir Ihnen vor Ihrer Angebotsabgabe zukommen lassen.

1) **Vertragspartner:** Die vertraglichen Leistungen werden von der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG erbracht. Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG unterliegt der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

2) **Kontaktangaben:** SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG, Sandweg 22, 75179 Pforzheim. Die Kundenhotline der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer 07231/3971-8888. Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie auf unserer Homepage unter [www.stadtwerke-pforzheim.de](http://www.stadtwerke-pforzheim.de).

### 3) Bestellprozess:

- Der Bestellvorgang beginnt über folgenden Link: [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk).
- Sie können die verfügbaren Produkte der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG aufrufen und auswählen.
- Während des Bestellvorgangs können Sie die gewünschten Internet- und Telefonieoptionen auswählen und Ihre persönlichen Daten eingeben.
- Sie bestimmen durch Anklicken der Kästchen die abrufbaren und von Ihnen akzeptierten Regelungen, welche Vertragsbestandteile werden (Opt-In).
- Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer eingegebenen Daten mit Korrekturmöglichkeit.
- Wenn Sie den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ anklicken, geben sie ein verbindliches Bestellauftrag ab und Ihre Bestellung wird an uns übermittelt.

4) **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.

5) **Empfangsbetätigung:** Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigen die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG umgehend den Erhalt Ihrer Bestellung mit einer Empfangsbetätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse. Die Empfangsbetätigung stellt noch keine Vertragsannahme durch die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG dar.

6) **Vertragsabschluss:** Im Anschluss an Ihre Bestellung erfolgt der Vertragsabschluss mit Zugang unserer per E-Mail oder Post übermittelten Auftragsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse bzw. an Ihre Postanschrift. Spätestens kommt das Vertragsverhältnis jedoch bei Dienstleistungen mit Bereitstellung der Leistung (z. B. Schaltung des Festnetzanschlusses), beim Kaufvertrag mit Erhalt der Ware, zustande.

7) **Sprache für den Vertragsabschluss:** Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

8) **Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden:** Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von den SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG 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.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und gegebenenfalls Einzelverbindungsanweise können Sie unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk) aufrufen. Rechnungen und gegebenenfalls Einzelverbindungsanweise stehen zum Download zur Verfügung.

9) **Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen und Liefertermine:** Leistungen der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Um die Verfügbarkeit zu prüfen, können Sie sich über unsere Kunden-Hotline an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden. Online bestellte Dienstleistungen und Waren können Sie per SEPA-Lastschriftmandat (Bankeinzug) bezahlen. Weitere 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.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) abrufbar.

10) **Widerrufsrecht:** 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.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

11) **Wesentliche Dienstmerkmale und Dienstqualität:** Die wesentlichen Merkmale der einzelnen Dienste sowie Angaben dazu, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ist, entnehmen Sie bitte der jeweils geltenden Vertragszusammenfassung, dem jeweils geltenden Produktinformationsblatt und der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung, welche unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) abrufbar sind. Eine Messung der Datenübertragungsraten ist möglich unter [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de). Die

SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhangs VIII der Richtlinie 2018/1972/EU an.

12) **Preise:** Die Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG entnehmen Sie bitte der jeweiligen, aktuellen Preisliste auf unserer Homepage unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag). Alle für Verbraucherdienstleistungen und Waren genannten Preise sind gemäß 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.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) einsehbar ist.

13) **Sperre bei Zahlungsverzug:** Bei Zahlungsverzug des Kunden mit einem Betrag von mindestens 100 Euro ist die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten unter den Voraussetzungen des § 61 TKG zu sperren. Einzelheiten zu den Folgen von Zahlungsverzug für mögliche Sperren finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) abrufbar sind.

14) **Vertragslaufzeit und Kündigung:** Die jeweilige Mindestvertragslaufzeit und Informationen über die Bedingungen für eine Kündigung des Vertrags entnehmen Sie bitte der jeweils geltenden Vertragszusammenfassung. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

15) **Endgeräte:** Von der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG auferlegte Bedingungen – einschließlich Entgelte – für die Nutzung der von der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG angebotenen Endgeräte sowie Informationen über diesbezügliche gesetzliche Mängelrechte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung und der jeweils geltenden Preisliste.

16) **Personenbezogene Daten:** Vor Freischaltung einer Telekommunikationsdienstleistung sind als personenbezogene Daten gemäß § 172 Abs. 1 TKG von Ihnen bereitzustellen und von uns zu erfassen: Namen und die Anschrift des Anschlussinhabers, bei natürlichen Personen deren Geburtsdatum und bei Festnetzanschlüssen die Anschrift des Anschlusses. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen.

17) **Endnutzerverzeichnis:** Sie haben den Anspruch, mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Endnutzerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder diese Angaben berichtigen oder wieder löschen zu lassen.

18) **Einzelverbindungsanweis:** Der Kunde kann unter den Voraussetzungen des § 65 TKG jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsanweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Einzelheiten hierzu finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

19) **Rufnummernanzeige:** Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

20) **Sperrung von Rufnummernbereichen:** Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche i.S.v. § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.

21) **Zugang zu Notrufdiensten:** Etwaige Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit entnehmen Sie bitte der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung.

22) **Messung und Kontrolle des Datenverkehrs:** Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG verfügt über Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs sowie über Verfahren, welche Kapazitätsauslastungen bzw. Überlastungen der Netzwerkverbindung und deren Auswirkungen vermeiden. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag).

23) **Tarifberatung:** Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG berät Ihre Kunden mindestens einmal pro Jahr hinsichtlich des für den jeweiligen Kunden besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste.

24) **Maßnahmen bei Sicherheitsvorfällen:** Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ergreift bei sog. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen eigener Systeme und bei erkannten oder bevorstehenden Schwachstellen geeignete Maßnahmen. Um den Schutz des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG proaktiv und stetig weiterentwickelt.

25) **Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme:** Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ist bei einem von Ihnen gewünschten Anbieterwechsel bzw. einer Rufnummernmitnahme verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die Leistung nicht oder jedenfalls nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihren Vertrag mit der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr vom neuen Anbieter, dem sog. aufnehmenden Anbieter, übermittelter und vollständig ausgefüllter Anbieterwechselauftrag muss spätestens sieben

Arbeitstage vor dem Datum des Vertragsendes bei der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG eingehen. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

26) **Entschädigungs- und Erstattungsregelungen:** Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerungen beim Anbieterwechsel, bei der Rufnummernmitnahme, bei der Entstörung oder für die Versäumung vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermine sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren entnehmen Sie bitte der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung. Informationen über Verbraucherrechte im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen von vertraglich vereinbarten Geschwindigkeiten oder anderen Dienstleistungsparametern entnehmen Sie bitte der jeweils geltenden Vertragszusammenfassung sowie der gesetzlichen Regelung in § 57 Abs. 4 TKG.

27) **Beanstandungen:** Im Falle von Beanstandungen (sei es zur Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung oder zu Ihrer Abrechnung) können Sie sich jederzeit an folgende kostenlose Servicenummer wenden: 07231/3971-8888.

Alternativ können Sie auch über unser Online-Kontaktformular unter <https://www.stadtwerke-pforzheim.de/kontakt/> oder per Brief an SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG, Sandweg 22, 75179 Pforzheim mit uns in Verbindung treten.

Die Bearbeitungsdauer bei Beanstandungen zur Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung oder zu Ihrer Abrechnung beträgt durchschnittlich zwei Arbeitstage 30% der Beschwerden bearbeiten wir innerhalb zwei Arbeitstagen, einen höheren Zeitaufwand benötigen wir vor allem für Beanstandungen, die aufwändige technische oder bauliche Maßnahmen (inkl. baulicher Genehmigungen) erfordern).

28) **Streitbeilegung:** Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co.KG weist den Kunden 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 SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG zu einem Streit kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden. Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG ist bereit, an Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen.