

## **Vorvertragliche Informationspflichten (VVI) der neu-medianet GmbH**

Als Anbieter von Telekommunikationsdiensten ist die neu-medianet GmbH (nachfolgend „neu-medianet“) verpflichtet, gemäß § 54 Absatz 1 Telekommunikationsgesetz (TKG) Verbrauchern<sup>1</sup> und gemäß § 71 Absatz 3 TKG Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht<sup>2</sup>, vor Vertragsschluss die nachfolgenden Informationen zu erteilen:

### **I. Informationen gemäß Artikel 246 und 246a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch:**

#### **1. Vertragspartner**

Die vertraglichen Leistungen werden durch die **neu-medianet GmbH**, vertreten durch die Neubrandenburger Stadtwerke GmbH, beide Gesellschaften **geschäftsansässig John-Schehr-Straße 1, 17033 Neubrandenburg**, Tel. 0395 3500-300 erbracht.

#### **2. Informationen zu wesentlichen Eigenschaften der Dienste**

Die wesentlichen Eigenschaften der einzelnen, von der neu-medianet zu erbringenden Dienste sind dem jeweiligen Produktinformationsblatt sowie der Vertragszusammenfassung zu entnehmen.

#### **3. Informationen zu Preisen**

Sämtliche Angaben zu den jeweiligen Produktpreisen sowie den sonstigen, mit den Produktpreisen nicht abgegoltenen Leistungen der neu-medianet sind den aktuellen Preisblättern und den Produktinformationsblättern zu entnehmen, die unter [www.fitflat.de](http://www.fitflat.de) frei zugänglich und abrufbar sowie im Kundenbüro der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH einsehbar sind. Sofern Versandkosten oder sonstige Kosten berechnet werden, werden diese im Bestellprozess ausgewiesen und sind in dem jeweiligen Preisblatt zum vereinbarten Produkt aufgeführt.

#### **4. Informationen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**

Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der neu-medianet (AGB neu-medianet) sowie den jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen (BG)<sup>3</sup> zu entnehmen.

#### **5. Gesetzliche Mängelhaftung Waren und Kundendienstleistungen**

Für Waren, die an Verbraucher verkauft werden, gilt die gesetzliche Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich den AGB neu-medianet und den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen.

#### **6. Informationen zu Vertragslaufzeit und Kündigungsbedingungen**

Die Vertragslaufzeit sowie die Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge sind dem jeweiligen fitflat Auftragsformular, der Vertragszusammenfassung

---

<sup>1</sup> Im Sinne des § 13 Bürgerliches Gesetzbuch.

<sup>2</sup> Sofern diese nicht ausdrücklich einem Verzicht gemäß § 71 Absatz 3 TKG zugestimmt haben.

<sup>3</sup> Diese sowie sämtliche weitere Vertragsdokumente (z. B. Preisblätter, Produktinformationsblätter, Hinweise zum Datenschutz etc.) sind unter [www.fitflat.de](http://www.fitflat.de) frei zugänglich und abrufbar sowie im Kundenbüro der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH einsehbar.

sowie den AGB neu-medianet zu entnehmen. Hinweise zu Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen sind zudem auf der Rechnung enthalten.

## **7. Streitbeilegung**

Zur Beilegung von Streitigkeiten, die Verbraucherverträge im Bereich Telekommunikation betreffen, kann ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur (Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation) beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Kundenservice der neu-medianet angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Anschrift der Schlichtungsstelle:

Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation  
Ref. 216  
Postfach 80 01  
53105 Bonn  
Tel. 030 22480-590 (Montag bis Freitag, 9:00 bis 12:00 Uhr)  
Fax 030 22480-518  
schlichtungsstelle-tk@bnetza.de  
www.bundesnetzagentur.de.

## **8. Hinweis auf Widerrufsrecht**

Verbraucher haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen Ihren Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Verbraucher die neu-medianet (neu-medianet GmbH, John-Schehr-Straße 1, 17033 Neubrandenburg, Tel. 0395 3500-300, E-Mail: info@fitflat.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, informieren. Verbraucher können dafür das dem jeweiligen fitflat Auftragsformular beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist abzusenden.

## **II. Informationen gemäß § 55 Absatz 1 und 2 TKG:**

### **1. Mindestniveaus der Dienstqualität**

Die Mindestniveaus der bereitgestellten Dienste sind im Detail den jeweiligen Produktinformationsblättern zu entnehmen.

### **2. Entschädigungs- und Erstattungsregelungen**

Etwaige gesetzliche Entschädigungs- und Erstattungsansprüche im Zusammenhang mit einer Entstörung, einem Anbieterwechsel, einem Umzug oder einem verpassten Kundendienst- und Installationstermin lassen sich den §§ 58, 59 und 60 TKG entnehmen.

### **3. Maßnahmen bei Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken**

Die neu-medianet ergreift bei sogenannten 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.

#### **4. Endgerät**

Die Bedingungen für die Nutzung der von neu-medianet zur Verfügung gestellten Endgeräte bzw. eines eigenen Endgerätes sind den AGB neu-medianet, den jeweiligen BG sowie dem fitflat Auftragsformular zu entnehmen.

#### **5. Datenschutz**

Informationen zum Datenschutz, der Erhebung personenbezogener Daten und dem Fernmeldegeheimnis sind den AGB neu-medianet sowie den Hinweisen zum Datenschutz zu entnehmen.

#### **6. Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten**

Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit lassen sich den BG Telefon entnehmen.

#### **7. Anbieterwechsel, Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche**

Die Informationen bzw. die Voraussetzungen zum Anbieterwechsel sowie der Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche sind den BG Telefon zu entnehmen.

#### **8. Teilnehmerverzeichnis**

Anschlussinhaber können jederzeit bei neu-medianet unentgeltlich beantragen, in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen und ihrer Anschrift eingetragen zu werden. Darüber hinaus kann der Anschlussinhaber jederzeit von neu-medianet verlangen, dass seine Rufnummer, sein Name, sein Vorname und seine Anschrift in Auskunfts- und Verzeichnismedien unentgeltlich berichtigt oder gelöscht werden. Eine Erstellung/Änderung/Löschung eines Eintrages ist auch über das von neu-medianet zur Verfügung gestellte Online-Kundenportal unentgeltlich möglich.

Zusätzlich zu dem für den Anschlussinhaber unentgeltlichen Eintrag kann der Anschlussinhaber die Erstellung/Änderung/Löschung zusätzlicher Einträge entgeltlich beantragen oder unentgeltlich über das Online-Kundenportal vornehmen.

#### **9. Weitere Informationspflichten**

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 die Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten:

9.1. Derzeit werden von der neu-medianet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen angewandt. Aufgrund der stetigen Entwicklungen im Zusammenhang mit der Internetnutzung kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass die Anwendung von Verkehrsmanagementmaßnahmen künftig erforderlich wird, um die Qualität der Internetzugangsdienste sicherzustellen.

9.2. Die Geschwindigkeit von Internetanschlüssen muss auf das jeweils vorliegende Nutzungsverhalten abgestimmt sein, damit Inhalte, Anwendungen und Dienste uneingeschränkt nutzbar sind. Volumenbeschränkungen sind nicht vorgesehen.

9.3. Andere von der neu-medianet angebotene Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, für deren Nutzung jedoch ein Internetzugang notwendig ist und über die der Endnutzer einen Vertrag abschließt, können insbesondere die Bandbreite der bereitgestellten Internetzugangsdienste beeinflussen.

9.4. Die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Download- und Uploadgeschwindigkeit sind den Produktinformationsblättern und der Vertragszusammenfassung zu entnehmen. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweils beworbenen Download- und

Uploadgeschwindigkeit verweist neu-medianet auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 Abs. 4 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der Festlegung der Bundesnetzagentur.

9.5. Für Verbraucher besteht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der gemäß den Ziffern 9.1 bis 9.4 angegebenen Leistung die Möglichkeit, sich an die unter Punkt I. 7. genannte Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur zu wenden. Darüber hinaus steht ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

Diese Informationen sind nicht abschließend. Weitere vorvertragliche Informationen erhält der Kunde unmittelbar im Zusammenhang mit dem angebotenen Produkt sowie im Rahmen der Auftragserteilung bzw. des Bestellvorgangs. Sämtliche Vertragsdokumente (fitflat Auftragsdokumente, AGB neu-medianet, BG, Preisblätter, Produktinformationsblätter, etc.), auf welchen in diesen VVI verwiesen wird, sind unter [www.fitflat.de](http://www.fitflat.de) frei zugänglich und abrufbar sowie im Kundenbüro der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH einsehbar.