

Vorvertragliche Informationen



1. IDENTITÄT DER VERTRAGSPARTNERIN

Bei WEtell-Tarifen ist die Vertragspartnerin der Mobilfunkdienstleistung die STROTH Telecom GmbH.

STROTH Telecom GmbH

Erkrather Straße 401

40231 Düsseldorf

Deutschland

Handelsregister: Amtsgericht

Düsseldorf, HRB 36232

Umsatzsteueridentifikationsnummer:

DE179249481

Für die leichtere Lesbarkeit schreiben wir im Weiteren nur noch „Anbieterin“.

2. BESTELLABLAUF UND ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS

a) Bestellablauf

Wenn der*die Kund*in auf unserer Website einen Tarif auswählt, beginnt der Bestellvorgang. Durch Anklicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ am Ende des mehrseitigen Bestellvorgangs gibt der*die Kund*in eine verbindliche Bestellung für alle Produkte im Warenkorb ab. Anschließend erhält der*die Kund*in per E-Mail eine Bestätigung über den Eingang der Bestellung. Diese E-Mail bedeutet jedoch noch nicht, dass der Vertrag abgeschlossen wurde.

b) Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag über einen Mobilfunktarif (z. B. Ultrakurz, Mittelwelle, Superfunk, Megafon) kommt in der Regel durch die Übertragung des Welcome-Packs mit der SIM-Karte zustande, kann aber auch durch Freischaltung des Anschlusses oder durch Erbringen der vereinbarten Telekommunikationsdienste zustande kommen.

Der Vertrag kann nur in deutscher Sprache abgeschlossen werden.

Sofern dem*der Kund*in/Endnutzer*in vor Abgabe seiner*ihrer Vertragserklärung keine Vertragszusammenfassung gemäß § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung gestellt wurde, hat die Anbieterin ihm*ihr diese unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen. Die Wirksamkeit des Vertrags hängt davon ab, dass der*die Kund*in nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt.

3. BERICHTIGUNG VON EINGABEFEHLERN

Vor dem Absenden der Bestellung, also im Schritt „Zusammenfassung - Bestellung abschließen“ hat der*die Kund*in nochmal die Möglichkeit, alle Angaben (z. B. Name, Anschrift, ausgewählte Produkte, Zahlart) zu überprüfen und gegebenenfalls zu ändern. Sofern WEtell Eingabefehler feststellt, werden diese angezeigt und der*die Kund*in kann sie selbst korrigieren, bevor er*sie die Bestellung abschließt.

4. VERSANDKOSTEN, LIEFERUNG UND ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN

Jede*r Kund*in erhält nach erfolgreicher Prüfung seiner*ihrer Daten durch WEtell sein*ihr Welcome-Pack innerhalb von 2 – 4 Werktagen nach Erhalt der Bestellbestätigungs-E-Mail per Post. Sofern eine Portierung der Rufnummer beantragt wurde, erfolgt

der Versand des Welcome-Packs rechtzeitig vor dem Datum der Portierung. Der Versand des Welcome-Packs mit SIM-Karte erfolgt versandkostenfrei. Es ist darauf zu achten, dass die Lieferung der bestellten Produkte nur innerhalb Deutschlands möglich ist. Der Tarif wird per Lastschrift bezahlt.

Hat der*die Kund*in keine physische SIM-Karte sondern eine eSIM bestellt, erfolgt keine Übersendung eines Welcome-Packs per Post. Dem*der Kund*in wird stattdessen elektronisch ein eSIM-Profil zur Verfügung gestellt.

5. PREISE, LAUFZEIT, BEENDIGUNG, ANBIETERWECHSEL

Preise für die Aktivierung des WEtell-Produktes sowie Preise zu allen wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Entgelten sind den jeweiligen Tarifpreislisten oder den jeweiligen Tarifinformationen zu entnehmen.

Ebenso sind Informationen über die Vertragslaufzeit und die Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrag, einschließlich über das Verfahren des Anbieterwechsels, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Tarifs zu entnehmen.

Wird der Dienst des*der Endnutzer*in bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der*die Endnutzer*in vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung gemäß § 59 Abs. 4 TKG verlangen, es sei denn, der*die Endnutzer*in hat die Verzögerung selbst zu vertreten.

6. INFORMATIONEN ZUR EINHALTUNG DER DIENSTQUALITÄT

Soweit Mindestniveaus der Dienstqualität und, bei anderen Diensten als Internetzugangsdiensten, garantierte spezifische Qualitätsparameter angeboten werden, sind diese der jeweiligen Tarifinformation und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Tarifs zu entnehmen.

Soweit Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Mobilfunkprodukten von Dritten betrieben werden, wurden mit diesen Unternehmen Service-Level-Agreements vereinbart, die eine den von der Anbieterin vertriebenen Produkten entsprechende Dienstqualität des von diesem Drittunternehmen abgewickelten Datenverkehrs sicher stellen sollen. Um die Einhaltung dieser Service-Level-Agreements gewährleisten zu können, wurden die Drittunternehmen von der Anbieterin verpflichtet, durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sicher zu stellen, dass die in den vereinbarten Service-Level-Agreements verankerte Dienstqualität erfüllt wird.

Im Falle der Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität stehen dem*der Kund*in / Endnutzer*in die Rechtsbehelfe der §§ 57 Abs. 4, 58 Abs. 3 TKG zur Verfügung.

7. MASSNAHMEN ZU SICHERHEITSVORFÄLLEN, -BEDROHUNGEN ODER -LÜCKEN

Die Anbieterin nimmt die Gewährleistung der Sicherheit der bereitgestellten Dienste sehr ernst und hat strukturelle Maßnahmen ergriffen, durch die die Anbieterin sowohl präventiv Schwachstellen entgegen wirken, als auch im konkreten Fall einer Sicherheits- oder Integritätsverletzung erforderliche Schritte einleiten kann.

7.1. Präventive Maßnahmen und Organisation

Die Anbieterin hat eine*n interne*n Sicherheitsbeauftragte*n bestellt, der*die die Verantwortung dafür trägt, Sicherheitsrisiken zu erkennen, die den Geschäftsbetrieb der Anbieterin gefährden. Im Fokus dieser Sicherheitsanalyse steht der Schutz der von der

Anbieterin betriebenen Telekommunikations- und IT-Infrastruktur. Dazu gehört insbesondere die Sicherstellung geeigneter Maßnahmen zur Abwehr etwaiger Bedrohungen durch Eindringen unbefugter Dritter in die Geschäftsräume oder Angriffe auf die technischen Einrichtungen der Anbieterin.

7.2. Reaktionen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen

- a) Der*die interne Sicherheitsbeauftragte ist dazu verpflichtet sämtliche Vorfälle bei denen es zu Sicherheits- und Integritätsverletzungen gekommen ist, unverzüglich der Geschäftsführung der Landesgesellschaft sowie dem*der zentralen Sicherheitsbeauftragten zu melden.
- b) Im Falle eines sicherheitsrelevanten Vorfalles initiiert der*die Sicherheitsbeauftragte eine Untersuchung, welche Ursachen zu dem jeweiligen Ereignis geführt haben und mit welchen Maßnahmen zu reagieren ist um einen eventuell eingetretenen Schaden zu beseitigen sowie um ähnliche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden.
- c) Der*die Sicherheitsbeauftragte ist außerdem für die Hinterlegung eines aktuellen Sicherheitskonzeptes bei der Bundesnetzagentur verantwortlich, dass die getroffenen Maßnahmen gegenüber der zuständigen Regulierungsbehörde dokumentiert.
- d) Für die Sicherstellung der Integrität der Kund*innen wurde ein*e separate*r Datenschutzbeauftragte*r bestellt, der*die die Einhaltung sämtlicher datenschutzrechtlichen Bestimmungen überwacht.

8. INFORMATIONEN ZU VON DER ANBIETERIN BEREITGESTELLTEN INTERNETZUGANGSDIENSTEN

Die Anbieterin nutzt zur Erbringung der angebotenen Dienstleistungen die Ressourcen von Netzwerkbetreibern. Auf der Website der Anbieterin und in den Verträgen werden die verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten angegeben. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des jeweiligen Netzes erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützen. Es kann aber vorkommen, dass die tatsächliche Geschwindigkeit, die bei Kund*innen erreicht wird hiervon abweicht.

Im Mobilfunkbereich können die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten nur unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes erreicht werden. Die den einzelnen Kund*innen zustehende Transportkapazität kann durch die Anzahl anderer Nutzer*innen und deren Nutzungsverhalten beeinflusst werden. Da das dem*der Kund*in der Anbieterin zu Verfügung gestellte Mobilfunknetz von vielen Teilnehmer*innen genutzt wird, kann daher eine jederzeit konstante, spezifische Bandbreite nicht garantiert werden. Die Anbieterin kann nicht garantieren, dass Datenübertragungen jederzeit störungsfrei und ohne Unterbrechung funktionieren. Eine Beeinflussung der Qualität der Datenübertragung kann zum Beispiel durch die Anzahl der Nutzer*innen, die das Mobilfunknetz gleichzeitig nutzen oder durch das Verwenden eines nicht geeigneten Endgerätes erfolgen. Nach Kenntnis der Anbieterin nehmen die Netzbetreiber, deren Netze die Anbieterin nutzt, keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen vor, durch die die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird. In einigen Mobilfunkdatentarifen erhält der*die Kund*in ein bestimmtes Datenvolumen pro Abrechnungszeitraum mit der jeweils vereinbarten Bandbreite, also einer bestimmten maximalen Übertragungskapazität, zur Verfügung gestellt. Nachdem das Datenvolumen aufgebraucht wurde, wird die verfügbare Bandbreite auf eine geringere Übertragungsgeschwindigkeit gedrosselt. Internet-Dienste und Apps, die einen hohen Bandbreitenbedarf voraussetzen (z. B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien und E-Mail-Anhänge), sind nicht oder nur mit großen Einschränkungen nutzbar. Details können den Konditionen des jeweiligen Tarifs entnommen werden. Ebenso sind Angaben zu den vertragsindividuellen Übertragungsgeschwindigkeiten den jeweiligen Tarifinformationen zu entnehmen.

Bei einer erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der Geschwindigkeit oder anderer Dienstqualitätsparameter zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, stehen dem*der Kund*in/Verbraucher*in die Rechtsbehelfe des § 57 Abs. 4 TKG zur Verfügung. Die Möglichkeit des*der Kund*in, sich vorab bei der Anbieterin zu beschweren, bleibt davon unberührt.

In Zeiten hoher Belastung des Mobilfunknetzes kann es vorkommen, dass es zu „Datenstaus“ kommt, sodass bestimmter Datenverkehr priorisiert werden muss, um eine Überlastung des Mobilfunknetzes zu verhindern. Da die insgesamt zur Verfügung stehende Ressource an Bandbreite knapp ist, wird z. B. Sprachtelefonie, die über Datenverbindungen realisiert wird (z.B. VoIP) gegenüber anderem Datenverkehr priorisiert. Verbindungen im Mobilfunk werden vorrangig hergestellt, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Die Priorisierung von derartigem Datenverkehr kann die Up- und Download-Geschwindigkeit des nicht prioritisierten Datenverkehrs (E-Mail-Verkehr, Web-Browsing, Streaming sowie File Sharing) beeinträchtigen.

In Mobilfunkzellen teilen sich die Nutzer*innen beim Datendownload die verfügbare Bandbreite (so genanntes shared medium). Die bei der Nutzung von Mobilfunknetzen erzielte Datenrate ist von verschiedenen Faktoren abhängig, u. a. sollte das genutzte Endgerät die entsprechenden Mobilfunkstandards (EDGE, UMTS, HSDPA, LTE, 5G) und -datenraten unterstützen, der*die Kund*in muss sich in einem mit dem entsprechenden Mobilfunkstandard (EDGE, UMTS, HSDPA, LTE, 5G) versorgten Gebiet befinden. 5G steht nur im Rahmen von Mobilfunktarifen zur Verfügung, die 5G ausdrücklich beinhalten.

Die aktuelle Versorgung kann unter <https://www.breitbandmessung.de/kartenansicht> abgerufen werden. 5G steht nur im Rahmen von Mobilfunktarifen zur Verfügung, die 5G ausdrücklich beinhalten. Diese Information kann den jeweiligen Tarifinformationen entnommen werden.

Einfluss auf die erzielte Datenrate haben unter anderem der Endgerätytyp, das Netzausbaugebiet, der Abstand zur Sendeantenne, die topographischen Gegebenheiten, die Anzahl der gleichzeitigen Nutzer*innen in der genutzten Funkzelle und die Bebauung im jeweiligen Gebiet. Innerhalb von Gebäuden können die Versorgung und/oder die Datenrate aufgrund von Abschattung eingeschränkt sein. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z.B. Audio- und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge. Die individuell erreichbare maximale Verbindungsgeschwindigkeit ist den jeweiligen Tarifinformationen zu entnehmen.

9. EINZELHEITEN ÜBER FÜR ENDNUTZER*INNEN MIT BEHINDERUNGEN BESTIMMTE PRODUKTE UND DIENSTE

Sofern nicht ausdrücklich anders in den Tarifinformationen aufgeführt, umfassen Dienste und Produkte der Anbieterin keine speziell für Endnutzer*innen mit Behinderungen vorgesehene Leistungsmerkmale.

10. STREITBEILEGUNG, BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

10.1. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher*innen-Schlittungsstelle gemäß § 36 VSBG

In den in § 68 TKG genannten Fällen ist der*die Kund*in nach einem vorherigen Einigungsversuch mit der Anbieterin berechtigt,

bei der Verbraucher*innen-Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn („BNetzA“) einen Antrag auf die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zu stellen. Der Antrag ist an die BNetzA, Schlichtungsstelle, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn, zu richten. Website der BNetzA: www.bundesnetzagentur.de. Die Anbieterin ist grundsätzlich nicht bereit oder verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucher*innen-Schlichtungsstelle teilzunehmen.

10.2. Sonstige Streitfälle

Die Anbieterin nimmt darüber hinaus nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucher*innen-Schlichtungsstelle teil.

10.3. Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat gemäß Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucher*innen-Angelegenheiten (ODR-VO) eine Website zur Online-Streitbeilegung zwischen Unternehmer*innen und Verbraucher*innen eingerichtet, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar ist.

10.4. Darüber hinaus können Kund*innen die Anbieterin bzw. WEtell im Falle von Beschwerden kontaktieren, etwa per E-Mail an: info@wetell.de oder per Telefon unter 0761/76999848. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden liegt bei zwei Werktagen, zuzüglich etwaiger Postlaufzeiten. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung liegt ebenfalls bei zwei Werktagen, zuzüglich etwaiger Postlaufzeiten.

11. WICHTIGE HINWEISE ZUM NOTRUF

WEtell Mobilfunk-Produkte:

In Deutschland kann ein Notruf zur europaweit geltenden Notrufnummer 112 und zur in Deutschland geltenden nationalen Notrufnummer 110 nur mit eingelegter und gültiger SIM-Karte und funktionsfähigem Endgerät abgesendet werden. Außerhalb Deutschlands können andere Regelungen gelten. Bei einem Notruf zu 112 und zu 110 können auch Angaben zum Standort des Anrufers*der Anruferin an die zuständige Notrufabfragestelle übermittelt werden. Neben den allgemeinen Notrufnummern 110 und 112 kann der*die Kund*in im Küstenbereich der Nord- und Ostsee den SAR-Alarmruf (Seenotruf) unter der Rufnummer 124 124 anwählen. Der SAR-Alarmruf ersetzt nicht die üblichen Seefunkdienste.

12. RECHT AUF AUFNAHME IN ENDNUTZERVERZEICHNISSE

Gemäß § 17 TTDG können Anschlussinhaber*innen mit ihrer Rufnummer, ihrem Namen und ihrer Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdieneste zugänglich sind, eingetragen werden, soweit sie dies beantragen. Der*die Anschlussinhaber*in kann von der Anbieterin jederzeit verlangen, dass seine*ihr Rufnummer, sein*ihr Name, sein*ihr Vorname und seine*ihr Anschrift in Auskunfts- und Verzeichnismedien unentgeltlich eingetragen, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden.

13. WEITERE INFORMATIONSPFLICHTEN

Diese Informationen sind nicht abschließend. Weitere vorvertragliche Informationen erhält der*die Kund*in unmittelbar im Zusammenhang mit dem angebotenen Produkt oder der angebotenen Dienstleistung sowie im Rahmen des Bestellvorgangs.