



## Vorvertragliche Informationen gemäß §§ 54, 55 Telekommunikationsgesetz (TKG)

**Gender-Hinweis:** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Dokument die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

Die WEMAG AG stellt Ihnen als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) ausgeübt hat, in diesem Dokument folgende vorvertragliche 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. Bitte beachten Sie auch die Vertragsgrundlagen gem. Ziffer 14.

### 1. Vertragspartner

WEMAG AG  
Obotritenring 40  
19053 Schwerin

Tel.: 0385 . 755-0  
Fax: 0385 . 755-2222  
E-Mail: kontakt@wemag.com

Amtsgericht Schwerin B 615

Kundenservice:  
Tel.: 0385. 2027-1111  
Fax: 0385. 755-3050  
E-Mail: internet@wemag.com

### 2. Wesentliche Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen

2.1. Die wesentlichen Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und den jeweiligen Produktinformationsblättern zum gebuchten Produkt. Sofern nicht ausdrücklich anders in den Produktinformationen aufgeführt, umfassen die Telekommunikationsleistungen der WEMAG keine speziell für Kunden (Endnutzer) mit Behinderungen vorgesehenen Leistungsmerkmale.

- Latenz (Verzögerung) < 15 ms
- Verzögerungsschwankungen < 10 ms
- Paketverlust < 0,5 %

Die aufgeführten Werte gelten in der Regel für alle angebotenen Datenübertragungsraten der WEMAG AG und nur innerhalb des Glasfasernetzes der WEMACOM Breitband GmbH bzw. WEMACOM Telekommunikation GmbH. Verbindungen zu Endstellen/Servern, die nicht in diesem Netz und damit außerhalb des Einflussbereiches der WEMACOM Breitband GmbH bzw. WEMACOM Telekommunikation GmbH liegen, können deutlich höhere Werte aufweisen.

2.2. Die Leistungstermine ergeben sich, sofern sie näher bestimmt werden, aus der Auftragsbestätigung. Die WEMAG nutzt zur Erbringung der angebotenen Telekommunikationsleistungen die Ressourcen von Netzbetreibern. Es kann vorkommen, dass die tatsächlich beim Kunden erreichte Geschwindigkeit von der jeweiligen verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeit gemäß Produktinformationsblatt abweicht. Unter anderem ist die Geschwindigkeit der Verbindung im Festnetzbereich abhängig von der Qualität der Leitungen zwischen dem Endgerät des Kunden und der durch den Netzbetreiber bereitgestellten Leistung. Die tatsächlich verfügbare Internetgeschwindigkeit ist darüber hinaus abhängig von mehreren Faktoren, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, z. B. die Verwendung von WLAN, der verwendeten Endgeräte sowie der Anzahl der Endgeräte, die gleichzeitig das Internet nutzen.

2.3. Die Leistungsverpflichtung der WEMAG gemäß der Leistungsbeschreibung gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die WEMAG mit der erforderlichen Sorgfalt kongruente Deckungsgeschäfte geschlossen hat und die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Leistung nicht auf einem Verschulden der WEMAG beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen sowie sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Rundfunksignale (Satellitensignale), mit Ausnahme der Entstörung gem. § 58 TKG. Kann die WEMAG zugesicherte Leistungen aus diesem Grund nicht einhalten, verringert sich die Gegenleistung des Kunden anteilig, gemessen am Zeitraum des Unterschreitens der zugesicherten Leistung. Die WEMAG wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

### 3. Preisinformationen der Waren und Dienstleistungen

Die Preisinformationen zum jeweiligen Produkt entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Auftragsformular. Soweit wir Entgelte für die Nutzung der von uns optional zur Verfügung gestellten Endgeräte verlangen, ergibt sich dies ausdrücklich aus dem Auftrag und der Preisliste. Über mögliche Anpassungen und Änderungen werden wir Sie nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG informieren (siehe auch die AGB).

### 4. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag hat je nach Produkt eine Mindestlaufzeit von 12 bzw. 24 Monaten. Diese ist der entsprechenden Auftragsbestätigung, der Vertragszusammenfassung sowie den Produktinformationsblättern zu entnehmen. Er wandelt sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit stillschweigend um in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit (ohne zeitlich fest bestimmte Frist). Eine ordentliche Kündigung ist zum Ende der Mindestlaufzeit mit dreimonatiger Kündigungsfrist möglich, nach Beginn der unbestimmten Laufzeit mit einmonatiger Kündigungsfrist. Eine Kündigung aus außerordentlichem Grund ist immer möglich, wenn ein solcher vorliegt ist die WEMAG zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wird eine Schadenspauschale bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit gemäß unserer AGB berechnet.

### 5. Mängelhaftungsrechte

5.1. Kaufvertrag: Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, hat der Kunde eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften der WEMAG schriftlich anzuzeigen, und zwar bei erkennbaren Mängeln bzw. dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der Lieferung und bei anderen Mängeln, die innerhalb dieser Frist auch bei sorgfältiger Prüfung nicht entdeckt werden können, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung.

5.2. Mietvertrag: Die verschuldensunabhängige Haftung der WEMAG auf Schadensersatz gem. § 536 a Abs. 1 BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

5.3. Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist für Sach- und Rechtsmängel ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die vorstehende Verjährungsfrist gilt auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel der Sache beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche wegen einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren jedoch ausschließlich nach den gesetzlichen Vorschriften.

5.4. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### 6. Informationen über Entschädigungen

Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme sind für Sie als Kunde kostenlos.

6.1. Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Kunde länger als einen Kalendertag unterbrochen, können Kunden vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Kalendertag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 59 Abs. 4 TKG.

6.2. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer als Kunden von uns eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nur, sofern die WEMAG die Verzögerung zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschale ergeben sich aus § 59 Abs. 6 TKG.



- 6.3. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, 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. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 3 TKG.

Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine zu zahlende Entschädigung wegen verzögerter Entschädigung anzurechnen. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, ist keine Entschädigung zu zahlen.

- 6.4. Versäumen wir einen vereinbarten Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, eine Entschädigung von uns verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG zu vertreten. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 4 TKG.

- 6.6. Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von der WEMAG in der Leistungsbeschreibung 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 Leistung des Telefoniedienstes und der von der WEMAG in der Leistungsbeschreibung angegebenen Leistung eines Telefondienstes, ist ein Kunde, der Verbraucher ist, berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Einzelheiten ergeben sich aus § 57 Abs. 4 TKG.

## 7. Notruf

Eine Notruffunktion wird am Hausanschluss bereitgestellt. 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. Bei einer Nutzung der Telefoniefunktion an anderen Orten als dem Hausanschluss kann die automatische Auswertung des Ortes fehlerhaft sein. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

## 8. Recht auf Aufnahme in Endnutzerverzeichnisse

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

## 9. Maßnahmen des Anbieters bei Sicherheitsvorfällen

Die WEMAG erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Informationssicherheit. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und anerkanntes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können aufgrund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

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

Informationen zur Teilnahme der WEMAG an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Website unter [www.wemag.com/unternehmen/verbraucherservice](http://www.wemag.com/unternehmen/verbraucherservice).

## 11. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67 TKG

Die WEMAG arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte der WEMAG aus Ihrer Sicht als Kunde ein Fehler unterlaufen sein, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Sie erreichen den Kundenservice der WEMAG unter folgenden Kontaktdaten:

WEMAG AG  
Obotritenring 40  
19053 Schwerin  
Tel.: 0385. 2027-1111  
Fax: 0385. 755-3050  
E-Mail: [internet@wemag.com](mailto:internet@wemag.com)

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung liegt zum aktuellen Zeitpunkt bei ca. einer Woche, die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden bei ca. vier Wochen.

## 12. Einzelheiten über für Kunden (Endnutzer) mit Behinderungen bestimmte Produkte

Kunden mit Behinderungen informieren wir gerne individuell über einen möglichst barrierefreien Zugang zu den Informationen zum Beschwerdeverfahren. Bitte nutzen Sie hierfür unseren direkten Kontakt zu unserer Geschäftsstelle oder unserem Kundenservice gemäß Pkt. 10.

## 13. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig. Unsere Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter [www.wemag.com/datenschutz](http://www.wemag.com/datenschutz).

## 14. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

Die WEMAG 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.

Die WEMAG rät den Kunden dringend, diese oder vergleichbare Möglichkeiten zu nutzen.

## 15. Vertragsgrundlagen

Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgender Vertragsgrundlage in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge

- Ihr Auftrag und unsere Auftragsbestätigung
- Preisliste
- unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Internet- und Telefondienstleistungen der WEMAG
- unsere Besonderen Geschäftsbedingungen
- Leistungsbeschreibung
- Produktinformationsblätter

In jedem Fall wird auch unsere Vertragszusammenfassung ohne nachteilige Abweichung zum Vertragsbestandteil.

**Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung****A Lieferung von Waren**

Wenn Sie als Verbraucher gem. § 13 BGB mit uns einen Vertrag über die Lieferung von Waren abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

**Widerrufsbelehrung/Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (WEMAG AG, Obotritenring 40, 19053 Schwerin, 0385 . 2027-1111, internet@wemag.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (WEMAG AG, Obotritenring 40, 19053 Schwerin, 0385 . 2027-1111, internet@wemag.com) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

**B Bezug von Dienstleistungen**

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

**Widerrufsbelehrung/Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (WEMAG AG, Obotritenring 40, 19053 Schwerin, 0385 . 2027-1111, internet@wemag.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Stand: 09.11.2022