

## **Verbraucherinformationen für NORMA connect Kunden**

Gesetzliche Informationen zu Deinen Rechten als Verbraucher nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr.

### **Vertragspartner**

Vertragspartner für Dich als NORMA connect Kunde ist die Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 151, 53227 Bonn. Du erreichst uns unter der E- Mail:

[Kundenbetreuung@norma-connect.de](mailto:Kundenbetreuung@norma-connect.de) und telefonisch unter Telefon: 0800 0033233.

Alternativ kannst Du natürlich auch über unser Kontaktformular oder per Brief unter der oben genannten Postanschrift mit uns in Verbindung setzen. Weitere Details über uns findest Du unter: <https://www.norma-connect.de/impressum>.

### **Bestellablauf**

Du kannst die gewünschten Produkte unter <https://www.norma-connect.de/> auswählen und diese unverbindlich über den Bestellbutton in den Warenkorb legen. Du wirst dann in den von starmobile.de betriebenen Online-Shop weitergeleitet und kannst dort deine Bestellung fortsetzen. Den Inhalt des Warenkorbs kannst Du jederzeit durch Anklicken des Buttons „Warenkorb“ ansehen. Nachdem Du alle gewünschten Produkte ausgewählt hast, werden diese nochmals im Warenkorb zusammenfassend dargestellt. Durch Anklicken des Buttons „Löschen“ können die ausgewählten Produkte wieder aus dem Warenkorb entfernt werden. Wenn Du die Produkte im Warenkorb bestellen möchtest, klicke auf den Button „Weiter“.

Bitte gebe an dieser Stelle deine Daten ein, diese werden verschlüsselt übertragen. Die Pflichtangaben sind mit einem \* gekennzeichnet. Diese Eingaben bestätigst Du bei jedem Schritt bitte mit dem Button „Weiter“.

Nach der Eingabe deiner Daten stellen wir dir die Widerrufsbelehrung, unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unseren Einwilligungstext vor. Gib hier bitte über einen Klick auf die vorgestellte Checkbox deine Einwilligung ab und bestätige deine Eingabe erneut mit „Weiter“. Anschließend werden dir in einer Übersicht nochmal die ausgewählten Leistungen sowie deine eingegebenen Daten angezeigt, die Du in dem Eingabefenster „Warenkorb & Adresse“ nochmal korrigieren kannst. Klicke dazu im letzten Fenster „Prüfen & Bestellen“ zweimal auf den Button „Zurück“, um im ursprünglichen Eingabefenster deine Daten ändern zu können.

Unterhalb der Zusammenfassung deiner gewählten Produkte und Daten kannst Du die entsprechende Zahlungsart wählen. Erst durch Anklicken des Buttons „Kostspflichtig bestellen und Zahlung abschließen“ gibst du ein verbindliches Bestellangebot ab.

Der Vorgang lässt sich jederzeit durch Schließen des Browser-Fensters abbrechen. Unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung erhältst Du eine automatisch erstellte E-Mail, die den Eingang deiner Bestellung im starmobile Online-Shop bestätigt. Diese stellt jedoch noch keine Vertragsannahme durch die Telekom Deutschland GmbH dar.

Das Vertragsverhältnis kommt erst mit Zugang der „Auftragsbestätigung“ zustande. Diese erhältst Du per E-Mail. Spätestens kommt das Vertragsverhältnis jedoch bei Dienstleistungen mit Bereitstellung der Leistung (Aktivierung der SIM-Karte durch die Telekom Deutschland GmbH bei einem Mobilfunkanschluss), beim Kaufvertrag mit Erhalt der Ware, zustande.

Eine Bestellung im Online-Shop ist erst ab 18 Jahren möglich.

## **Lieferung**

Die Lieferung von Waren erfolgt nur innerhalb Deutschlands mit der DHL International GmbH.

## **Preise, Versandkosten**

Alle Preise in unserem Online-Shop beinhalten die gesetzliche Umsatzsteuer und alle sonstigen Preisbestandteile. Der Versand erfolgt kostenlos.

## **Lieferzeiten**

Bezüglich der beauftragten Mobilfunktarife gelten die im Bestellprozess zugestimmten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu vereinbarten Bedingungen für die Bereitstellung, die ebenfalls in der E-Mail zur Auftragseingangsbestätigung beigelegt sind. Die Zustellung deiner bestellten Ware erfolgt nach deiner Bestellung innerhalb von eins bis vier Werktagen.

Die Zustellung deiner bestellten Ware erfolgt nach deiner Bestellung innerhalb von eins bis vier Werktagen.

Wenn Du deine Rufnummer von einem anderen Provider mitbringst (Rufnummernmitnahme), muss das genaue Übernahmedatum noch festgelegt werden.

## **Zahlung**

Du kannst bei uns ganz bequem per SEPA-Lastschriftverfahren mit Bankeinzug bezahlen. Alternative Zahlungsmittel sind: Vorkasse, Gpay, A-Pay, Visa, Master, American Express, Klarna, Giropay, Sofort-Überweisung

Wenn Du bei uns ein Prepaid-Starter-Paket kaufst, ist der Rechnungsbetrag umgehend fällig. Die Belastung deines Kontos erfolgt innerhalb von ein bis drei Werktagen nach Bestellung der Ware.

## **Gewährleistung**

Für die in unserem Shop angebotene Waren bestehen die gesetzlichen Mängelansprüche. Sofern der Hersteller für die Waren eine Herstellergarantie übernimmt, bestehen die gesetzlichen Mängelansprüche und die Herstellergarantie nebeneinander. Wenn Du Fragen hast oder unseren Kundenservice kontaktieren möchtest, findest Du unter: <https://www.norma-connect.de/services> alle Kontaktwege.

## **Widerrufsrecht**

Als Verbraucher steht dir bei Bestellungen ein 14-tägiges Widerrufsrecht nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr zu. Nähere Details zu Deinem Widerrufsrecht erhältst du unter: [https://norma-be.spreadspace.de/sites/default/files/2022-06/NORMAConnect\\_Widerrufsrecht.pdf](https://norma-be.spreadspace.de/sites/default/files/2022-06/NORMAConnect_Widerrufsrecht.pdf) und nach erfolgter Bestellung per E-Mail.

## **Speicherung der Vertragsdaten**

Wir speichern deine Vertragsdaten und senden dir die Vertragsunterlagen per E-Mail zu.

### **Vertragssprache**

Die ausschließliche Vertragssprache ist Deutsch.

### **Beanstandungen**

Du hast eine Beanstandung zur Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung, zu deiner Abrechnung oder möchtest uns Feedback geben?

Unter folgender E-Mail und Rufnummer kümmern sich unsere Kundenberater sofort und persönlich um dein Anliegen:

**E-Mail:** [kundenbetreuung@norma-connect.de](mailto:kundenbetreuung@norma-connect.de)

**Handy-Kurzwahl:** 33233 (für Sie als NORMA connect Kunde im Inland kostenfrei)

**Telefon:** 0800 0033233 (kostenlos aus allen deutschen Netzen)

Servicezeiten:

Montag - Samstag von 8:00 bis 20:00 Uhr

All unsere weiteren Kontaktmöglichkeiten findest Du unter: <https://www.norma-connect.de/services> .

Die Bearbeitungsdauer bei Beanstandungen zur Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung oder zu deiner Abrechnung beträgt durchschnittlich 48 Stunden. Die konkrete Dauer kann natürlich je nach Anliegen sehr unterschiedlich sein. Meistens geht es aber zum Glück schneller.

### **Schlichtungsstelle**

Nach § 68 Telekommunikationsgesetz besteht die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur einzuleiten, wenn Streit darüber besteht, ob der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bestimmte, in § 68 TKG aufgeführte Endkundenrechte nicht berücksichtigt hat. Hierzu muss ein Antrag bei der Bundesnetzagentur gestellt werden. Der Antrag ist zu richten an:

Bundesnetzagentur Ref. 216, Schlichtungsstelle

Postfach 8001

53105 Bonn

Telefax 030 224 80518

Nähere Details zum Verfahrensablauf erhalten Sie auf der Internetseite der Bundesnetzagentur [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

### **Online-Streitbeilegung**

Die EU-Kommission stellt eine Online-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) in Verbraucherangelegenheiten bereit. Diese Plattform erreichst Du im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Hinweise nach § 18 Abs. 3 Elektro- und Elektronikgerätegesetz**

Endnutzer sind verpflichtet, Elektro-Altgeräte einer vom unsortierten Siedlungsabfall getrennten Erfassung zuzuführen. Dies bedeutet, dass Elektro-Altgeräte nicht im normalen Hausmüll entsorgt werden dürfen, sondern im Rahmen der bestehenden Sammelstellen, insbesondere bei öffentlichen Entsorgungsträgern, Vertreibern und Herstellern, zurückgegeben werden müssen. Dies wird durch das Symbol der durchgestrichenen Mülltonne zum Ausdruck gebracht. Zahlreiche Vertreter von Elektro- und Elektronikgeräten sind nach den Kriterien aus § 17 Abs. 1 und Abs. 2 Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) zur unentgeltlichen Rücknahme von Elektro-Altgeräten verpflichtet. Die Telekom als Vertreter hat folgende Rückgabemöglichkeiten geschaffen: <https://www.telekom.de/hilfe/geraete-zubehoer/umwelt/recycling/elektrogeraeteruecknahme?samChecked=true>. Endnutzer sind weiterhin dazu verpflichtet, Altbatterien und Altakkumulatoren, die nicht vom Altgerät umschlossen sind, sowie Lampen, die zerstörungsfrei aus dem Altgerät entnommen werden können, vor der Abgabe an einer Erfassungsstelle vom Altgerät zerstörungsfrei zu trennen. Schließlich ist darauf hinzuweisen, dass Endnutzer selbst dafür verantwortlich sind, personenbezogene Daten auf den zu entsorgenden Elektro-Altgeräten vor der Abgabe an einer Erfassungsstelle zu löschen.

Die Telekom ist bei der Stiftung Elektro-Altgeräte-Register unter der WEEE-Reg.-Nr.: DE 60800328 registriert. Hinweis für den Entsorgungsträger: Das Datum der Herstellung bzw. des Inverkehrbringens ist auf dem Typenschild nach DIN EN 60062, Ziffer 5, angegeben.

Hersteller haben jährlich die Erfüllung der Zielvorgaben nach ElektroG zu veröffentlichen. Informationen hierzu veröffentlicht das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit.

### **Hinweise nach § 18 Abs. 1 Batteriegesetz**

Da in unseren Sendungen Batterien und Akkus enthalten sein können, sind wir nach dem Batteriegesetz (BattG) verpflichtet, Sie auf Folgendes hinzuweisen:

Batterien und Akkus dürfen nicht im Hausmüll entsorgt werden, sondern Sie sind zur Rückgabe gebrauchter Batterien und Akkus gesetzlich verpflichtet. Altbatterien können Schadstoffe enthalten, die bei nicht sachgemäßer Lagerung oder Entsorgung die Umwelt oder Ihre Gesundheit schädigen können. Batterien enthalten aber auch wichtige Rohstoffe wie z.B. Eisen, Zink, Mangan oder Nickel und können verwertet werden. Sie können die Batterien nach Gebrauch entweder an uns zurücksenden oder in unmittelbarer Nähe (z.B. im Handel oder in kommunalen Sammelstellen oder in unserem Versandlager) unentgeltlich zurückgeben. Die Abgabe in Verkaufsstellen ist dabei auf die für Endnutzer übliche Mengen sowie solche Altbatterien beschränkt, die der Vertreter als Neubatterien in seinem Sortiment führt oder geführt hat. Das Zeichen mit der durchgekreuzten Mülltonne bedeutet, dass Sie Batterien und Akkus nicht im Hausmüll entsorgen dürfen. Unter diesem Zeichen finden Sie zusätzlich nachstehende Symbole mit folgender Bedeutung:

Pb: Batterie enthält Blei

Cd: Batterie enthält Cadmium

Hg: Batterie enthält Quecksilber