

Kundeninformation

Service-Dienstleistungen der WOBCOM GmbH Wolfsburg

Die WOBCOM GmbH Wolfsburg ist Teilnehmernetzbetreiber im Festnetz und erbringt Dienstleistungen für Telefon, Datenübertragung und Internet.

Wir zeichnen uns durch preiswerte Anschlüsse, günstige Verbindungsentgelte und zuverlässige Anbindungen aus.

Wir sind regional im Raum Gifhorn- Wolfsburg schnell für Sie da und bieten kompetente Beratung und einen starken Service rund um´s Netz aus einer Hand.

Unser Serviceteam unterstützt Sie nach Kräften telefonisch, persönlich in unseren Vertriebsbüros und natürlich auch bei Ihnen vor Ort.

Sie erreichen uns gratis unter

- www.wobcom.de,
- per E-Mail an info@wobcom.de
- und telefonisch unter 0800 96274663.

Internethotline

- Montags bis freitags jeweils von 10 bis 14 Uhr und von 16 bis 20 Uhr¹
- Rufnummer 05361 891144 im Festnetz
- E-Mail: hotline@wobcom.de

¹ nicht an Feiertagen

- gratis ohne Berechnung der Beratungsleistung für Kunden²
- Telefonsupport für Fragen rund um den Internetzugang der WOBCOM, um von WOBCOM angebotene Endgeräte³, VoIP-Zugänge, www, E-Mail, FTP und Homepage
- Hilfe bei der Einrichtung der gängigen aktuellen Windows- Betriebssysteme für die Internetnutzung
- Software-Einrichtung der für die Nutzung von www und E-Mail benötigten vorhandenen Browser und Clients
- Einstellungen in von WOBCOM vertriebenen DSL Routern

Die Internethotline ist stark frequentiert. Bitte beschränken Sie sich nur auf die obigen Themen und fassen Sie sich kurz. Die Mitarbeiter sind berechtigt, Gespräche ggf. zu beenden.

Das Team der Hotline arbeitet selbständig und ist nicht bei WOBCOM angestellt. Für nicht am Telefon zu lösende Probleme kann das Hotline-Team auf eigene Rechnung Hausbesuche vereinbaren.

Endgeräte-Support DSL-Router

WOBCOM bietet Ihnen zum Kauf diverse DSL Endgeräte an. Subventionierte Endgeräte werden den Kunden ausgehändigt und meist über die Mindestvertragslaufzeit preisgünstiger bewertet und gehen nach

² normale Verbindungsentgelte im Festnetz, kein erhöhtes Entgelt als Mehrwertdienste, kostenlos erreichbar für alle Kunden mit Telefonflatrates der WOBCOM

³ sofern diese sich auf den Internetzugang bzw. Telefonanschluss beziehen – nicht Festplatten, Drucker u.ä.

Erreichen der Mindestvertragslaufzeit automatisch in das Eigentum des Kunden über.

WOBCOM gewährt als Händler dem Endkunden die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung von 24 Monaten ab Datum der Übergabe gemäß Lieferschein⁴.

Daraus resultierende Ansprüche aus Fertigungsfehlern sind direkt an WOBCOM zu richten, die sich um eine zeitnahe Nachbesserung, Fehlerbeseitigung oder ggf. um eine Neulieferung kümmert.

Ein Anspruch auf ein Neugerät, auf ein kostenloses sofortiges Tauschgerät oder auf Rückzahlung besteht nicht.

Darüber hinaus gehende Garantien der Hersteller⁵ können Sie direkt bei dem Hersteller anmelden. Sie sind nicht Bestandteil der WOBCOM Leistungen.

Serviceleistungen

Mit Ihrer persönlichen, telefonischen oder schriftlichen Bestellung bei WOBCOM und Anfahrt bzw. Aufnahme der Tätigkeiten wird ein Dienstvertrag zwischen Ihnen als Kunden und WOBCOM zu den angebotenen Konditionen geschlossen.

Die Mitarbeiter der WOBCOM und deren Beauftragte unterliegen dem Fernmeldegeheimnis entsprechend der gesetzlichen Regelungen.

⁴ Beweislastumkehr der Fehlerhaftigkeit ab Auslieferung nach 6 Monaten

⁵ AVM gibt für viele seiner Produkte Fritz! z.B. eine 5-Jahres Garantie, die Sie als Endkunde direkt bei AVM anmelden können.

Die Mitarbeiter sind geschulte Facharbeiter und erbringen alle Dienstleistungen nach bestem Wissen und Gewissen im mit dem Kunden abgesprochenen Umfang.

Für die Mitarbeiter übernimmt die WOBCOM Haftung infolge grober Fahrlässigkeit.

Bei Einrichtungen von Computern und Netzwerken hat der Kunde Sorge für eine vorherige und ausreichende Datensicherung zu tragen. WOBCOM-Mitarbeiter übernehmen die Einrichtung vorhandener Windows- basierter Softwareprodukte, nicht die Installation von Treibern, Betriebssystemen oder sonstiger Software.

Benötigtes Material wird auf Einzelnachweis aus dem Bestand der WOBCOM verbaut. Für die Verwendung von Ihnen selbst bestellter Materialien kann keine Gewährleistung übernommen werden.

Installationspauschale

In dem vom Kunden buchbaren Installationspaket zum Pauschalpreis ist eine Anfahrt zum Standort des Kunden sowie die Einrichtung des DSL-Anschlusses und des Telefonanschlusses enthalten.

Definierter Netzabschluss ist der DSL-Splitter, der vom Techniker gesetzt wird. Der DSL-Router wird nach Kundenvorgaben installiert, konfiguriert und mit den von WOBCOM erstellten Zugangsdaten (Anmeldenamen und Kennwort) programmiert. Der DSL- Router wird am Kunden eigenen Personalcomputer angeschlossen, Browser und E-Mail-Client für die neue Verbindung eingerichtet.

Haben Sie E-Mail-Konten von WOBCOM bekommen, werden diese eingetragen. Die Leistung ist erbracht, wenn Sie im Internet surfen können, E-Mails versenden und empfangen und telefonieren können. Aufgrund der zahlreichen am Markt befindlichen Virens Scanner und Firewalls kann dafür ein Support durch WOBCOM nicht geleistet werden. Bitte wenden Sie sich an den Vertreiber Ihrer Software.

Berechnung erbrachter Dienste

Leistungen der WOBCOM werden grundsätzlich nur für registrierte Kunden erbracht. Ein vom Mitarbeiter ausgefüllter Service-nachweis wird vom Kunden oder seinen in der Wohnung / im Unternehmen anwesenden Vertreter unterzeichnet. Einen Durchschlag/ eine Kopie erhält der Kunde als Lieferschein.

Der Servicenachweis zeigt alle verbrauchten Materialien und den bewerteten Zeitverbrauch auf.

Berechnet werden alle Dienste in der der Leistungserbringung folgenden Monatsrechnung gemäß der Preisliste über die Telefonrechnung.

Die Annahme von Bargeld ist allen WOBCOM-Mitarbeitern untersagt. Begründete Widersprüche gegen Rechnungen sind innerhalb einer Frist von sechs Wochen ausschließlich urschriftlich und vom Anschlussinhaber unterzeichnet unter Angabe der Adresse und der Kundennummer an WOBCOM GmbH Wolfsburg, 38432 Wolfsburg oder persönlich zur Nie-

derschrift in den Geschäftsstellen vorzubringen.

Eine eigenmächtige Kürzung von Teilbeiträgen sowie die Aufrechnung mit Forderungen ist nicht zulässig.

Wir sind stets bemüht, Sie im Rahmen unserer Möglichkeiten zufrieden zu stellen.

Wir wollen Sie lange als zufriedenen Kunden betreuen.

Sind Sie einmal nicht mit unseren Diensten zufrieden, sagen Sie es uns – sind Sie glücklich, empfehlen Sie uns weiter!



Telefon:
0800 96274663

WOBCOM GmbH Wolfsburg

Unternehmensgruppe Stadtwerke Wolfsburg AG

38432 Wolfsburg

0800 96274663

Beratung Gifhorn:

Michael-Clare-Str. 2

38518 Gifhorn

Tel. 05371 99100-0

Fax 05371 99100-99

Mo 9 bis 12.30 und 14 bis 16 Uhr

Di und Do 9 bis 12.30

und 14 bis 16 Uhr

Mi und Fr 9 bis 12.30 Uhr

www.wobcom.de

info@wobcom.de

Beratung Wolfsburg:

Heßlinger Str. 1-5

38440 Wolfsburg

Tel. 05361 8911-194

Fax 05361 8911-109

Mo bis Mi 7 bis 16 Uhr

Do 7 bis 17 Uhr

Fr 7 bis 13 Uhr