



Leistungsbeschreibung zu den Produkten

DSL XS, S, M und Glasfaser S, M, L, XL, XXL

Gültig ab 27.03.2017

1 Allgemeine Informationen

Die WOBCOM GmbH Wolfsburg (nachfolgend WOBCOM genannt) versorgt ihre Kunden im Versorgungsgebiet der WOBCOM im Rahmen der technischen Voraussetzung mit einem IP-basierten Telefon- und Internetanschluss. In ausgewählten Stadtteilen ist die zusätzliche Bereitstellung eines TV-Anschlusses ebenfalls möglich. Die Versorgung erfolgt sowohl über ihre eigene Netzinfrastruktur als auch über angemietete Netzinfrastrukturen Dritter. In Abhängigkeit von der technischen Beschaffenheit des Netzes und dem Netzabschluss an der Kundenlokation, sind folgende Produkte lieferbar:

- DSL XS
- DSL S
- DSL M
- Glasfaser S
- Glasfaser M
- Glasfaser L ⁽¹⁾
- Glasfaser XL ⁽¹⁾
- Glasfaser XXL ⁽¹⁾

Der Kunde erhält bei einer standortkonkreten Nachfrage bei der Kundenberatung WOBCOM oder online über www.wobcom.de eine Aussage über die Verfügbarkeit der jeweiligen Produkte.

In dieser Leistungsbeschreibung werden die einzelnen Services aus den Produktpaketen beschrieben. Preisangaben, Zusatzoptionen sowie die Produktzusammenstellung können der aktuellen Preisübersicht Festnetz entnommen werden.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die WOBCOM für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2 Internetzugang

Die WOBCOM versorgt ihre Kunden mit einem Internetzugang sowohl über Ihre eigene Netzinfrastruktur als auch über angemietete Netzinfrastruktur Dritter. Übergabepunkt der Leistung ist bei Glasfaserprodukten der Medienkonverter und bei DSL Produkten die TAE. Für die Nutzung der Leistungen wird ein Router sowie weitere technische Endgeräte wie beispielsweise ein PC, ein Notebook, ein Tablet, usw. vorausgesetzt, die der Kunde selber bereitstellen muss. Ein Router kann privat oder über die WOBCOM erworben werden. Die Datenübertragung erfolgt über eine dynamische IP-Adresse.

Je nach Beschaffenheit der Infrastruktur und der technischen Gegebenheiten am Kundenstandort (z.B. interne Hausverkabelung), sind Abweichungen in Bezug auf die beworbene Datenübertragungsrates im Download als auch Upload möglich. Standardmäßig wird der Internetzugang mit einer Datenübertragungsgeschwindigkeit innerhalb des Bandbreitenkorridors übergeben.

Bandbreitenkorridore

Produkt	Minimal (Download/Upload)	Normal (Download/Upload)	Maximal (Download/Upload)
DSL XS	3.000 kbit/s/300 kbit/s	9.000 kbit/s/ 500 kbit/s	16.000 kbit/s/ 1.000 kbit/s
DSL S	16.001 kbit/s/1.001 kbit/s	45.000 kbit/s/ 5.000 kbit/s	50.000 kbit/s/ 10.000 kbit/s
DSL M	50.001 kbit/s/ 10.001 kbit/s	70.000 kbit/s/ 20.000 kbit/s	100.000 kbit/s/ 40.000 kbit/s
Glasfaser S	45.000 kbit/s/9.000 kbit/s	50.000 kbit/s/ 10.000 kbit/s	50.000 kbit/s/ 10.000 kbit/s
Glasfaser M	90.000kbit/s/ 36.000 kbit/s	100.000 kbit/s/ 40.000 kbit/s	100.000 kbit/s/ 40.000 kbit/s
Glasfaser L	180.000 kbit/s/ 80.000 kbit/s	200.000 kbit/s/ 80.000 kbit/s	200.000 kbit/s/ 80.000 kbit/s
Glasfaser XL	315.000 kbit/s/ 85.000 kbit/s	350.000 kbit/s/ 100.000 kbit/s	350.000 kbit/s/ 100.000 kbit/s
Glasfaser XXL	400.000kbit/s/ 100.000kbit/s	444.000 kbit/s/ 111.000kbit/s	444.000 kbit/s/ 111.000kbit/s

Die unter Normal angegebenen Werte stehen 75% der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung. Die unter Maximal angegebenen Werte entsprechen der beworbenen Bandbreite des jeweiligen Produktes.

Die WOB COM stellt ihren Kunden die Möglichkeit einer Prüfung der bereitgestellten Datenübertragungsrate zur Verfügung. Unter www.wobcom.de hat der Kunde die Möglichkeit die Datenübertragung zu einem Server in Wolfsburg bzw. in Amsterdam zu messen.

Auf Wunsch des Kunden kann beim DSL Produkt auch Bandbreiten unterhalb von 3.000kbit/s Download und 300kbit/s Upload zur Verfügung gestellten werden, sofern ein stabiler Übertragungsweg durch die WOB COM gewährleistet werden kann. Da der Datenverkehr vom Internet- und VoIP-Dienst über die selbe Übertragungsbandbreite geführt wird, ist die Mindestanforderung an einem buchbaren Anschluss hierbei die fehlerfreie Nutzung der VoIP-Telefonie.

Für Onlinedienste, die der Kunde über die Internetverbindung nutzt, ist die WOB COM nicht zuständig. Für Störungen und Verluste, die aus falscher Nutzung dieser Onlinedienste resultieren wie bspw. Viren, Spam, Phishing, usw. ist die WOB COM nicht haftbar.

3 Festnetz-Telefonie

Die WOB COM bietet in Rahmen der oben genannten Tarife ausschließlich VoIP (Voice over IP) –Telefonie an. Die Nutzung des Dienstes setzt somit eine Internetverbindung voraus. Hierbei wird ein geringer Anteil der Internet-Datenübertragungsrate für den Service Telefonie reserviert. Dieser beträgt in etwa 100kbit/s pro Nutzkanal. Durch die gemeinsame Nutzung des gleichen Übertragungsweges, ist der Router als gemeinsamer Anschlusspunkt für die Endgeräte der Services Telefonie und Internet ausreichend.

Je nach Tarif bietet die WOB COM 1 bis 2 Nutzkanäle und bis zu 3 Rufnummern inklusive.

Bei der Bereitstellung des Services werden bestimmte kundenspezifische Einstellungen von der WOB COM vorgelegt. Auf Wunsch des Kunden können die Einstellung aufgehoben werden. Das betrifft die folgenden Merkmale:

- aktive Rufnummernanzeige ankommender Anrufe. Sofern diese Funktion durch das Endgerät des Kunden unterstützt wird und der Anrufer die Rufnummernübermittlung freigegeben hat.
- aktive Rufnummernübermittlung der eigenen Rufnummer.
- Sperre der Vorwahl „0900“.
- kein Telefonbucheintrag.
- keine Inverssuche.

Der Kunde kann von dem Anschluss die Notrufnummern 110 und 112 erreichen. In dem Zuge werden die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses zu Beginn des Anrufes der Notrufabfragestelle übermittelt.



Leistungsbeschreibung

Technisch bedingt erfolgt einmal am Tag, in der Regel zwischen 2 Uhr und 3 Uhr, eine Zwangstrennung des Routers von dem Internet. Der Abbruch ist minimal und dauert nur wenige Sekunden. In dieser Zeit sind abgehende und eingehende Anrufe nicht möglich.

4 Email

Der Kunde erhält ein bis drei E-Mail Postfächer mit einem Speicherplatz von 2GB bis 5GB. Die Anzahl der E-Mail-Konten und der Speicherplatz des Postfaches orientieren sich an dem gebuchten Tarif. Der Zugang zum E-Mail-Postfach erfolgt über den Web-Login: <https://webmail.wobline.de/> oder über die Homepage der WOBCOM. Die entsprechenden Zugangsdaten bestehend aus Benutzername und Passwort erhält der Kunde per Post. Die Verwendung von alternativen Zugangsmöglichkeiten bzw. E-Mail Software wie POP3 und IMAP ist möglich.

Zur Klassifizierung der E-Mails verwendet die WOBCOM ein Spam-Filter, um Spam-Mails von sonstigen Mails zu selektieren. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass „normale“ E-Mails fälschlicherweise als Spam-Mails erkannt wird. Im Spam-Ordner sind alle unerwünschten E-Mails zusammenfassend aufgelistet. Eine Überprüfung der Mails über den Betreff wird empfohlen, um ein möglichen Verlust von erwünschten E-Mails zu vermeiden.

Die Gestaltung der E-Mail-Adressen ist dem Kunden überlassen, sofern die Adresse nicht anderweitig bereits vergeben ist. Die WOBCOM bietet folgende Domänen zur Auswahl:

.....@wobline.de

.....@gfline.de

.....@wolfsburg.de

.....@b188.de

Der Kunde ist verpflichtet in angemessenen, regelmäßigen Abständen das E-Mail-Postfach zu sichten. Der E-Mail-Service, bspw. das Senden und Empfangen von E-Mails, kann durch mangelnden Speicherplatz eingeschränkt sein. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass genügend Speicherplatz zur Verfügung steht. Das kann durch Löschung von E-Mails oder eine Erweiterung des Speicherplatzes passieren.

5 TV und Radio

Die WOBCOM betreibt ein eigenes, modernes Kabelnetz sowie eine eigene Kopfstation zur Bereitstellung des TV- und Radio-Signals. Bei dem Service TV und Radio handelt es sich um ein DVB-C Signal. Das Signal wird über unser Glasfasernetz transportiert und wird am Kundenstandort über einen Medienkonverter auf eine HFC-Schnittstelle (F-Stecker, 75 Ohm) umgewandelt. Voraussetzung für Nutzung des TV-Dienstes ist somit ein Glasfaseranschluss der WOBCOM. Zudem ist kundenseitig ein geeignetes Endgerät z.B. Fernseher mit DVB-C-Schnittstelle zur Nutzung des Dienstes notwendig. Übergabepunkt des Fernsehsignals ist der Medienkonverter.

Der Medienkonverter wird durch die WOBCOM zur Verfügung gestellt und ist in den einmaligen Erschließungsgebühren des Glasfaser-Hausanschlusses (bezahlt durch den Privatkunden oder durch den jeweiligen Bauträger) inbegriffen.

Aktuell verfügt die Senderliste über 482 TV Programme und 142 Radio-Programme. Die Senderliste ist unter www.wobcom.de verfügbar. Der Service TV und Radio ist nicht standardmäßig in den Produkten freigeschaltet. Die Bereitstellung und Nutzung ist kostenpflichtig. Ebenfalls kostenpflichtig ist die Nutzung von Pay-TV-Produkten über einen privaten TV-Anbieter wie bspw. SKY, RTL HD, RTL Living, Sat1 HD, Pro7 HD, usw. Hierbei handelt es sich um verschlüsselte TV-Angebote. Die Freischaltung erfolgt durch den jeweiligen Anbieter bzw.



Leistungsbeschreibung

durch den Erwerb von entsprechenden Zugangsmöglichkeiten wie zum Beispiel einen HD-Kabel-Receiver sowie einer entsprechenden Smartcard.

6 Service Level

Die WOBCOM hat Sorge zu tragen, dass die Services des gebuchten Produktpaketes einwandfrei und entsprechend der Leistungsbeschreibung, während der Vertragslaufzeit bereitgestellt werden. Die Verfügbarkeit der Leistungen beträgt 98,5% im Jahresdurchschnitt.

Die Servicebereitstellung erfolgt in der Regel montags bis freitags in den Zeiten von 7.00 bis 17.00Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Terminvereinbarungen außerhalb der Regelzeiten können nach Absprache erfolgen. Die Wobcom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich ist, den Besuch eines Technikers vor Ort. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von Kunden zu vertreten Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Wird der Termin ohne Abmeldung durch den Kunden nicht wahrgenommen bzw. der Techniker hat den Kunden vor Ort nicht angetroffen, wird ggf. eine Anfahrtspauschale in Höhe von 19,25€ (inkl. MwSt.) gegenüber den Kunden berechnet.

Im Fall einer Störung steht die Störungsannahme Mo-So, von 0-24 Uhr zur Verfügung. Störungen, die als Ursache die WOBCOM betreffen, werden gemäß der gültigen AGB von Montag bis Freitag innerhalb von 24Stunden zu den üblichen Geschäftszeiten beseitigt.

7 Vertragsangelegenheiten

Sofern der Kunde keine zusätzliche Vertragsvereinbarung geschlossen hat, besteht grundsätzlich ein Vertragsverhältnis von mindestens 24 Monate. Die Mindestkündigungsfrist beträgt 3 Monate. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert er sich automatisch um weitere 12 Monate. Eine Kündigung des Vertrages bedarf der Schriftform.

Weitere Angaben zu den Vertragsbedingungen sind aus der aktuellen AGB zu entnehmen. Diese liegt als PDF-Datei auf der WOBCOM-Homepage vor.

8 Kontakt

Service Desk und Störungsannahme

0800 96274663

Anschrift

WOBCOM GmbH
Porschestraße 56b
38440 Wolfsburg

Homepage

www.wobcom.de



-
- (1) Die Tarife Glasfaser L, Glasfaser XL sowie Glasfaser XXL sind technisch bedingt nicht an allen Standorten verfügbar. Im Einzelfall wird bei der Verfügbarkeitsprüfung maximal der Tarif Glasfaser M angeboten.