



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 ums 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:

- Telefonisch unter 0800 96274663

ServiceDesk

- Montags bis sonntags 07.00 – 23.00 Uhr
- Rufnummer 05361 8911 194
- E-Mail: info@wobcom.de
- Gratis, ohne Berechnung der Beratungsleistung für Kunden¹
- Produktberatung für Interessenten und Bestandskunden
- Beratung zum Anbieterwechsel

- Telefonsupport für Fragen rund um den Internetzugang der WOBCOM, um von der WOBCOM angebotene Endgeräte², 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
- Basis-Einstellungen in von der WOBCOM vertriebenen DSL-Routern

Störungsannahme

Kostenlose Rufnummer 0800 96274663 rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr (auch aus dem Handynetzkostenlos)

Endgeräte-Support DSL-Router

Die WOBCOM bietet Ihnen zum Kauf diverse DSL Endgeräte an. Subventioniert Endgeräte werden den Kunden ausgehändigt und meist über die Mindestvertragslaufzeit preisgünstiger bewertet. Sie gehen nach Erreichen der Mindestvertragslaufzeit automatisch in das Eigentum des Kunden über. Die WOBCOM gewährt als Händler dem Endkunden die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung von 24 Monaten ab Datum der Übergabe gemäß Lieferschein³.

Daraus resultierende Ansprüche aus

Fertigungsfehlern sind direkt an die 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 Hersteller⁴ können Sie direkt bei dem Hersteller anmelden. Sie sind nicht Bestandteil der WOBCOM Leistungen.

Servicedienstleistungen

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

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

¹ normale Verbindungsentgelte im Festnetz, kein erhöhtes Entgelt als Mehrwertdienst, kostenlos für alle Kunden mit Telefonflat der WOBCOM

² sofern diese sich auf den Internetzugang, bzw. Telefonanschluss beziehen – nicht Festplatten, Drucker, Fax u.Ä.

³ Beweislastumkehr der Fehlerhaftigkeit ab Auslieferung nach 6 Monaten

⁴ AVM gibt für viele seiner Produkte Fritz! Z. B. eine 5-Jahres-Garantie, die Sie als Endkunde direkt bei AVM anmelden können



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 beigestellter Materialien kann keine Gewährleistung übernommen werden.

Installationspauschale

In dem vom Kunden buchbaren Installationspaket zum Pauschalpreis sind eine Anfahrt zum Standort des Kunden, sowie die Einrichtung des DSL-Anschlusses und des Telefonanschlusses enthalten. Der DSL-Router wird am kundeneigenen Personal Computer angeschlossen, Browser und E-Mail-Client für die neue Verbindung eingerichtet.

Haben Sie E-Mail-Konten von der WOBCOM bekommen, werden diese eingetragen.

Die Leistung ist erbracht, wenn Sie im Internet surfen können, E-Mails empfangen und versenden und telefonieren können.

Aufgrund der zahlreich am Markt befindlichen Virens Scanner und Firewalls kann dafür kein Support durch die WOBCOM geleistet werden. Bitte wenden Sie sich an den Vertreiber der Software.

Berechnung erbrachter Dienste

Leistungen der WOBCOM werden grundsätzlich nur für registrierte Kunden erbracht.

Ein vom Mitarbeiter ausgefüllter Servicenachweis wird vom Kunden oder seinen in der Wohnung/ im Unternehmen anwesenden Vertreter/n 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 acht Wochen ausschließlich urschriftlich und vom Anschluss-Inhaber unterzeichnet unter Angabe der Adresse und der Kundennummer an WOBCOM GmbH Wolfsburg, 38432 Wolfsburg oder persönlich zur Niederschrift in den Geschäftsstellen vorzubringen.

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

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

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



WOBCOM GmbH Wolfsburg

Unternehmensgruppe Stadtwerke Wolfsburg AG
38432 Wolfsburg
0800 96274663

www.wobcom.de
info@wobcom.de

Beratung Gifhorn:
 Michael-Clare-Str. 2
 Tel.: 05371 99100-0
 FAX: 05371 99100-99
 Mo.: 9-12.30 Uhr und 14-16 Uhr
 Di. und Do.: 9-12.30 Uhr und 14-18 Uhr
 Mi. und Fr.: 9-12.30 Uhr

Beratung Wolfsburg:
 Porschestra. 56 B
 Tel.: 05361 8911 194
 FAX: 05361 8911 109
 Mo.- Fr.: 9 - 19 Uhr
 Sa.: 9-16 Uhr