

## Leistungsbeschreibung zu den Produkten DSL Premium 16, DSL Premium 50, DSL Premium 100, Glasfaser Premium 100, Glasfaser Premium 250, Glasfaser Premium 500, Glasfaser Premium<sup>+</sup> 250, Glasfaser Premium<sup>+</sup> 500, Glasfaser Premium<sup>+</sup> 1000

Gültig ab: 08.03.2021

### 1 Allgemeine Informationen

Die WOB COM GmbH Wolfsburg (nachfolgend WOB COM genannt) versorgt ihre Kunden im Versorgungsgebiet der WOB COM 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 Premium 16
- DSL Premium 50
- DSL Premium 100
- Glasfaser Premium 100
- Glasfaser Premium 250
- Glasfaser Premium 500
- Glasfaser Premium<sup>+</sup> 250
- Glasfaser Premium<sup>+</sup> 500
- Glasfaser Premium<sup>+</sup> 1000

Der Kunde erhält bei einer standortkonkreten Nachfrage bei der Kundenberatung WOB COM oder online über [www.wobcom.de](http://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 WOB COM für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 2 Internetzugang

Die WOB COM 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 WOB COM 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 Datenübertragungsrate 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)
Premium DSL 16	3 Mbit/s/ 0,3 Mbit/s	9 Mbit/s/ 0,5 Mbit/s	16 Mbit/s/ 1 Mbit/s
Premium DSL 50	16 Mbit/s/ 1 Mbit/s	35 Mbit/s/ 5 Mbit/s	50 Mbit/s/ 10 Mbit/s
Premium DSL 100	50 Mbit/s/ 10 Mbit/s	70 Mbit/s/ 20 Mbit/s	100 Mbit/s/ 40 Mbit/s
Glasfaser Premium 100	75 Mbit/s/ 30 Mbit/s	90 Mbit/s/ 36 Mbit/s	100 Mbit/s/ 40 Mbit/s
Glasfaser Premium 250	187,5 Mbit/s/ 75 Mbit/s	225 Mbit/s/ 90 Mbit/s	250 Mbit/s/ 100 Mbit/s
Glasfaser Premium 500	375 Mbit/s/ 112,5 Mbit/s	450 Mbit/s/ 135 Mbit/s	500 Mbit/s/ 150 Mbit/s
Glasfaser Premium+ 250	187,5 Mbit/s/ 187,5 Mbit/s	225 Mbit/s/ 225 Mbit/s	250 Mbit/s/ 250 Mbit/s
Glasfaser Premium+ 500	375 Mbit/s/ 375 Mbit/s	450 Mbit/s/ 450 Mbit/s	500 Mbit/s/ 500 Mbit/s
Glasfaser Premium+ 1000	750 Mbit/s/ 750 Mbit/s	900 Mbit/s/ 900 Mbit/s	1000 Mbit/s/ 1000 Mbit/s

Die unter Maximal angegebenen Werte entsprechen der beworbenen Bandbreite des jeweiligen Produktes. Die WOBCOM stellt ihren Kunden die Möglichkeit einer Prüfung der bereitgestellten Datenübertragungsrate zur Verfügung. Unter [www.wobcom.de](http://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 gestellt werden, sofern ein stabiler Übertragungsweg durch die WOBCOM gewährleistet werden kann. Da der Datenverkehr vom Internet- und VoIP-Dienst über dieselbe 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 WOBCOM nicht zuständig. Für Störungen und Verluste, die aus falscher Nutzung dieser Onlinedienste resultieren wie bspw. Viren, Spam, Phishing, usw. ist die WOBCOM nicht haftbar.

### 3 Festnetz-Telefonie

Die WOBCOM 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 WOBCOM 1 bis 2 Nutzkanäle und bis zu 3 Rufnummern. Bei der Bereitstellung des Services werden bestimmte kundenspezifische Einstellungen von der WOBCOM vorbelegt. 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.
- Sperrung 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. 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 E-Mail Postfach mit einem Speicherplatz 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](mailto:.....@wobline.de)

[.....@gfline.de](mailto:.....@gfline.de)

[.....@wolfsburg.de](mailto:.....@wolfsburg.de)

[.....@b188.de](mailto:.....@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

Stand: 08.03.2021

WOBCOM GmbH Wolfsburg . 38432 Wolfsburg .05361 89 11- 194 . Fax.: 05361 89 11- 109 . [info@wobcom.de](mailto:info@wobcom.de). Geschäftsführer: Dr. Frank Kästner. Sitz Wolfsburg, Amtsgericht Braunschweig HRB 100052

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](http://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. durch den Erwerb von entsprechenden Zugangsmöglichkeiten wie zum Beispiel einen HD-Kabel-Receiver sowie einer entsprechenden Smartcard.

## 6 Service Level

Die WOB COM 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 WOB COM 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 WOB COM-Homepage vor.

## 8 Kontakt

### Service Desk und Störungsannahme

0800 96274663

### Anschrift

WOB COM GmbH  
Porschestraße 56b  
38440 Wolfsburg

### Homepage

[www.wobcom.de](http://www.wobcom.de)