

## 1. Allgemeines

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang für das Produkt ComHome more tv der NetCom BW GmbH (nachfolgend NetCom BW genannt). Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCom BW.

## 2. Leistungsumfang

NetCom BW stellt dem Privatkunden einen Breitband-Internetzugang zur Verfügung. Die Dienstleistung basiert auf der Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG, auf NetCom BW-eigener Infrastruktur (Kupferkabel, Glasfaser) oder auf der Nutzung der Infrastruktur Dritter. Als Abschluss der Leitung dient die TAE-Dose der Telekom oder bei Glasfaseranschlüssen der LWL-ONT.

### 2.1. Standardleistungen

#### 2.1.1. Allgemein

Die Netcom BW überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten **ComHome** mit einem IP-basierten Festnetz-Anschluss für Internet-, Telefonie- und ggf. IPTV. Abhängig vom Anschluss-Produkt und von der eingesetzten Netztechnik ist ein Router / Internet Modem zur Anschaltung an die ADSL-, VDSL- oder- bei LWL-Anbindung eine Ethernet-Schnittstelle der NetCom BW erforderlich.

#### 2.1.2. Bereitstellung

Die Bereitstellung des Produkts ComHome more tv erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel 4 Wochen nach Bestelleingang oder nach Ende der Vertragslaufzeit des Voranbieters.

#### 2.1.3. Internetanschluss

Im Rahmen des Internetanschlusses wird eine Internet-Verbindung vom Übergabepunkt des Kunden bis zum Vermittlungsknoten der NetCom BW bereitgestellt. Die NetCom BW ermöglicht dem Kunden über einen PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei der Einwahl wird dem Endgerät eine dynamische IPv6-WAN-Adresse zugewiesen. Innerhalb von 24 Stunden erfolgt jeweils eine Zwangstrennung der PPPoE-Einwahl.

## Tarife & Bandbreiten

Abhängig von der Verfügbarkeit können folgende Tarife bestellt werden:

	Kupfer					
	Download			Upload		
	Maximal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal	Maximal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal
30.000	30 Mbit/s	27 Mbit/s	16,001 Mbit/s	3 Mbit/s	2,7 Mbit/s	1,601 Mbit/s
50.000	50 Mbit/s	45 Mbit/s	30,001 Mbit/s	5 Mbit/s	4,5 Mbit/s	3,001 Mbit/s
100.000	-	-	-	-	-	-
300.000	-	-	-	-	-	-

	LWL					
	Download			Upload		
	Maximal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal	Maximal	Normalerweise zur Verfügung stehend	Minimal
30.000	30 Mbit/s	27 Mbit/s	27 Mbit/s	6 Mbit/s	5,4 Mbit/s	5,4 Mbit/s
50.000	50 Mbit/s	45 Mbit/s	45 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	9 Mbit/s
100.000	100 Mbit/s	90 Mbit/s	90 Mbit/s	20 Mbit/s	18 Mbit/s	18 Mbit/s
300.000	300 Mbit/s	270 Mbit/s	270 Mbit/s	60 Mbit/s	54 Mbit/s	54 Mbit/s

Eine garantierte Übertragungsgeschwindigkeit kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung (bei Kupfer), der Netzauslastung und der Geschwindigkeit der angewählten Internetserver abhängig ist.

#### 2.1.4. IPTV

Die Nutzung des IPTV-Dienstes setzt einen funktionsfähigen Internetanschluss der NetCom BW voraus, siehe 2.1.2 und 3.

Standardmäßig wird dem Kunden eine Set-Top-Box gegen monatliches Entgelt zur Verfügung gestellt, welche an das Fernsehgerät des Kunden angeschlossen wird. Darüber können Programme in SD- und HD-Qualität empfangen werden. Zur verlustfreien Wiedergabe wird ein Fernseher mit Full-HD-Auflösung empfohlen.

Da zum Anschluss weiterer Fernseher zusätzliche Set-Top-Boxen notwendig sind, ist die maximale Anzahl der Set-Top-Boxen bei der Wahl des Tarifs zu berücksichtigen.

Tarif	30.000	50.000	100.000	300.000
Anzahl Set-Top-Boxen maximal	1	2	4	4

Gegebenenfalls kann die Anzahl der verfügbaren Ports an der FritzBox nicht mehr ausreichen. Für die Erweiterung der Netzwerkverteilung ist der Kunde verantwortlich. Hierfür wird ein IPTV-fähiger Switch benötigt (sog. multicast transparenter Layer 2 Switch, nicht gemanagt).

Die Verbindung zwischen FritzBox und Set-Top-Box ist durch ein Netzkabel (CAT5 oder CAT7) herzustellen. Ein Anschluss über Powerline oder Funkverbindung (WLAN) ist nicht geeignet, da Qualitätsverluste auftreten können, die nicht im Verantwortungsbereich der NetCom BW liegen.

#### 2.1.5. Verfügbarkeit von SD- und HD-Sendern

Für die Übertragung von SD- und HD-Sendern werden je nach Programminhalt die folgenden Bandbreiten benötigt:

SD: 2.000 bis 10.000 kbit/s

HD: 6.000 bis 20.000 kbit/s

Hat der Kunde basierend auf der Verfügbarkeitsabfrage ComHome more tv 30.000 beauftragt und kommt es aufgrund eingeschränkter Leitungsqualität zu einer niedrigeren effektiven Datenrate kann es zu Übertragungs- und Qualitätseinschränkungen bei der Nutzung von IP-TV kommen.

---

In diesem Fall wird empfohlen:

1. Kanäle in SD-Qualität zu benutzen, für die die verfügbare Bandbreite ausreicht
2. Andere Internetanwendungen, wie beispielsweise paralleles Surfen einzuschränken

#### **2.1.6. Telefonie (VoIP)**

voraus, siehe 2.1.2.

Standardmäßig erhält der Kunde bis zu zwei Rufnummern aus dem jeweiligen Vorwahlbereich am gemeldeten Wohnort. Außerdem hat er die Möglichkeit Rufnummern seines bisherigen Telefonanschlusses im selben Vorwahlbereich zu portieren. Dies setzt voraus, dass der bisherige Netzbetreiber das Portierungsverfahren unterstützt. Maximal sind vier Rufnummern pro Anschluss möglich.

Die Mehrfachregistrierung einer Rufnummer wird nicht unterstützt. Pro Anschluss können bis zu zwei Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Die Telefonie schließt die Gesprächsvermittlung ins Festnetz und Mobilfunknetz im In- und Ausland ein. NetCom BW stellt dem Kunden die Leistung nach dem jeweils gültigen Flyer und der aktuellen Preislisten in Rechnung. Die aktuell gültigen Dokumente sind im Internet abrufbar unter: [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de).

Auskunftsdienste können über die Rufnummer **11869** genutzt werden.

Folgende Sonderrufnummern (kostenpflichtige Mehrwertdienste) sind standardmäßig gesperrt: 0181x bis 0189x, 0900x, 0191x – 0194x und andere Auskunftsdienste. Die Nutzung von Call-by-Call und Preselection ist nicht möglich.

Anrufe zu Notrufnummern (110 und 112) werden an die jeweilige Notrufzentrale des Ortsnetzes weitergeleitet.

Abhängig von der Qualität der Internetanbindung und der verwendeten Telefonie Geräte kann es zu Einschränkungen bei den Sprachverbindungen kommen, z.B. reduzierte Sprachqualität. Dies gilt auch für vom Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration der FritzBox. Eine zuverlässige Faxübertragung kann nicht gewährleistet werden, da es zu Inkompatibilitäten bei der Übertragung kommen kann. Bei Nutzung der Faxfunktion ist eine separate Rufnummer empfehlenswert, die als Faxnummer auf der FritzBox konfiguriert wird.

**Hinweis:** Der VoIP-Anschluss ist nicht geeignet für die Nutzung von Aufzugsteuerungen, Alarmanlagen, Feuermeldern, Notruftelefonen, Brandmeldeanlagen, Einbruchmeldern und ähnlichen Anwendungen, da diese eine höhere als die zugesicherte Verfügbarkeit erfordern.

Bei portbasierenden Anwendungen kann es Einschränkungen beim Fernzugriff geben, zum Beispiel bei der Nutzung von Webcams, Solarloggern, Webservern oder NAS-Systemen.

#### **2.1.7. Telefonbucheintrag**

NetCom BW beauftragt auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste benutzt wird.

#### **2.1.8. E-Mail-Postfächer**

Der Kunde erhält ein Standard-E-Mail-Postfach ([x@netcom-mail.de](mailto:x@netcom-mail.de)) und kann bis zu vier weitere E-Mail-Postfächer anlegen. Die Kundenkommunikation erfolgt über dieses Standard-E-Mail-Postfach,

z.B. Rechnungsversand und Sicherheitshinweise. Die Verwaltung der E-Mail-Postfächer erfolgt im Administrationsbereich mit Hilfe der Standard-Benutzerkennung. Je E-Mail-Postfach steht 1 GB Speicherkapazität zur Verfügung. Die Servereinstellungen finden Sie auf der Homepage der NetCom BW unter Service & Support.

## 2.2. Optionale Leistungen

Standardmäßig erfolgt die Inbetriebnahme durch den Kunden selbst. Optional kann ein Vor-Ort-Installationservice beauftragt werden. Weitere Details siehe Preisblatt für ComHome Produkte. Optional können bis zu zwei weitere Rufnummern gebucht werden. Die Speicherkapazität der E-Mail-Postfächer kann optional auf 5 GB erweitert werden. Details siehe Flyer ComHome more tv.

## 3. Technische Voraussetzungen

Für die Nutzung der im Produkt angebotenen Dienste sind folgende technischen Voraussetzungen notwendig:

- Verfügbarkeit und entsprechende Qualität der TAL oder der NetCom BW-eigenen Infrastruktur. Die Verfügbarkeit der Tarife kann online unter [www.netcom-bw.de](http://www.netcom-bw.de) geprüft werden.

Beim ComHome more tv-Produkt der NetCom BW müssen auf Grund spezifischer technischer Einstellungen die eingesetzten Endgeräte der NetCom BW verwendet werden, siehe auch § 25 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 4. Installation

Die NetCom BW oder von ihr beauftragte Dritte installieren in der Nähe der ersten Anschalteinrichtung (APL, TAE, oder Leerrohrhauseinführung) des zugehörigen Anschlusses eine TAE-Dose oder einen LWL-APL (siehe Merkblatt LWL-Hausanschluss) zum Anschluss eines Modems. Im Falle der Übernahme eines bestehenden Anschlusses kann die vorhandene Installation weiter verwendet werden.

Die NetCom BW nutzt nach Möglichkeit bereits im Gebäude vorhandene Leitungen. Werden mehrere Anschlüsse innerhalb eines Gebäudes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Als Übergabepunkt der NetCom BW dient der installierte Hausanschlusspunkt (APL bzw. LWL-ONT). Die Funktionsfähigkeit der Verkabelung vom Übergabepunkt bis zum Kundenendgerät liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

### 4.1. Durchführung der Installation bei Glasfaserhausanschluss

Bei einem ComHome more tv Produkt, das über Glasfaser realisiert wird, erfolgt die Installation des Netzabschlusses (LWL-ONT) durch einen Servicetechniker der NetCom BW oder von einer beauftragten Partnerfirma.

### 4.2. Endgerät

Bei ComHome more tv erhält der Kunde den WLAN-fähigen Router der NetCom BW (FritzBox), sowie die Installationsanleitung vor dem Anschalttermin zugeschickt. Für das von der NetCom BW bereitgestellten Endgerät (AVM FritzBox) findet eine automatische Provisionierung (TR-069

verschlüsselt) der Zugangsdaten PPPoE und die SIP-Registrierung mit den gebuchten Tarifparametern statt. Somit ist für den Kunden kein manueller Eingriff bei der Inbetriebnahme des Zugangs erforderlich.

Individuelle Einstellungen auf dem Endgerät (Rufnummernzuordnung Telefon; WLAN etc.) sind vom Kunden selbst durchzuführen.

#### **4.3. Übernahme des bestehenden Anschluss und der Rufnummern / Portierungsfenster**

Die Übernahme bestehender Anschlüsse findet während des sogenannten Portierungsfensters statt, werktags (Montag bis Freitag) zwischen 8.00 Uhr und 12.00 Uhr. Innerhalb dieses Zeitraumes erfolgt die Übernahme der physikalischen Anschlussleitung und der zu übernehmenden Rufnummern des bisherigen Anbieters. Während der Übernahme wird der Dienst unterbrochen.

#### **4.4. Hinweise zur WLAN- und VoIP-Konfiguration**

Zur Nutzung der WLAN-Funktionalität sind die erforderlichen Einstellungen durch den Kunden selbst durchzuführen. Es besteht kein Supportanspruch gegenüber der NetCom BW bei der Konfiguration von WLAN-fähigen Endgeräten sowie bei Einschränkungen der Performance. Die funktionierende Funkverbindung liegt nicht im Einflussbereich der NetCom BW. Bei Fragen zur Konfiguration wenden Sie sich bitte an den Hersteller des Routers / Internet-Modems.

Der Abruf weiterer Informationen sowie der Zugang zu weiteren Telefonie-Einstellungen erfolgt über das Webportal auf <http://www.netcom-bw.de>. Die Zugangsdaten zum Webportal erhalten Sie mit Ihrer Auftragsbestätigung.

## **5. Serviceleistungen**

### **5.1. Störungsdefinition**

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst nicht verfügbar oder eingeschränkt ist und dies durch den Kunden der NetCom BW gemeldet wird. Die NetCom BW ist bemüht, Störungen schnellstmöglich zu beseitigen.

### **5.2. Störungsannahme**

Störungen sind vom Kunden über die Service-Hotline 0800 3629 264 der NetCom BW zu melden. Die Servicezeiten sind montags bis freitags von 7:30 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg.

### **5.3. Reaktionszeit und Regelentstörung**

Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden und endet, wenn der Dienst wieder zur Verfügung steht. Der Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Regelentstörung.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Ausfälle, bedingt durch höhere Gewalt bis zur Störungsmeldung durch den Kunden
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von NetCom BW oder des Kunden
- aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.

#### **5.4. Verfügbarkeit**

Die minimale Verfügbarkeit des Produktes ComeHome more tv liegt bei 97,5 % im Jahresdurchschnitt. Von der Verfügbarkeit sind Ausfälle ausgeschlossen, die im Zuge von Umbau-, Wartungs- und Erweiterungsmaßnahmen entstehen. Ebenso Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich der NetCom BW liegen.

#### **5.5. Geplante Betriebsunterbrechungen**

Die NetCom BW ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installation- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.

Die NetCom BW beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkungspflicht des Kunden.

#### **5.6. Servicebereitschaft**

Instandsetzungsmaßnahmen im Störfall werden nur während der Servicezeiten der NetCom BW durchgeführt

#### **5.7. Aussetzen der Telefonie-Dienstleistung**

Für die Nutzung von Telefonie (VoIP) ist ein störungsfreier Internetanschluss der NetCom BW erforderlich. In Fällen von eingeschränkter Leitungsqualität behält sich die NetCom BW vor, die Dienste vollständig zu stornieren. Die bis zum Zeitpunkt der Stornierung angefallenen monatlichen Grundgebühren sowie die einmalige Einrichtungsgebühr werden erstattet.

### **6. Besonderheiten**

#### **6.1. Missbrauch**

Die NetCom BW behält sich vor, bei Missbrauch den Dienst einzustellen und den Anschluss ohne vorherige Mitteilung zu sperren. Ein Missbrauch liegt beispielsweise vor, wenn der Anschluss als Call-Center betrieben wird oder für den Versand von Spam.

#### **6.2. Ausgeschlossene Supportleistungen**

Bei folgenden Situationen ist ein Supportanspruch ausgeschlossen:

- Bei Fehlern in der Hausinstallation
- Konfiguration der WLAN Funkverbindung
- Problemen mit PCs und Peripheriegeräten des Kunden (z.B. Telefone, Faxgeräte, Telefonanlagen, NAS-Laufwerke, Drucker, Smartphones, Tablets, Fernseher, Haussprechanlagen.)
- Betriebssystemsupport
- Einrichtung von PPPoE-Zugängen auf dem Betriebssystem
- VPN-Zugänge
- Serverbetrieb für Webdienste-Konfiguration von Firewalls