

Weshalb kann ich ein eigenes Endgerät (Modem/Router) nutzen?

Zum 1. August 2016 trat das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) auf den Weg gebrachte Gesetz zur Routerfreiheit in Kraft. Der Kunde muss nicht mehr das Endgerät (Router/Modem) vom ausgewählten Netzbetreiber nutzen, sondern kann ein Endgerät (Modem/Router) seiner Wahl verwenden.

Erhalte ich auch weiterhin Endgeräte (Router/Modem) von der NetCom BW?

Ja, selbstverständlich haben Sie weiterhin die Möglichkeit, bei der Bestellung von ComHome-Produkten, einen WLAN-fähigen, vorkonfigurierten Router inklusive Service & Support zu beauftragen. Diese können Sie ab dem Tag der Schaltung des Anschlusses ganz einfach selbst in Betrieb nehmen; – nur „Gerät anschließen, kurz Warten und Lossurfen bzw. Telefonieren“, d.h. die Einrichtung des Zugangs erfolgt automatisch.

Welche Vorteile hat die Nutzung eines Endgerätes (Router/Modem) von der NetCom BW?

- > einfachste Selbst-Inbetriebnahme durch Plug & Play
- > Monitoring und Ferndiagnose der Endgeräte im Störfall
- > Auf Wunsch Unterstützung durch Fernzugriff auf die FritzBox
- > Hochwertige Router vom deutschen Hersteller AVM
- > Entwicklung und Produktion vom deutschen Hersteller AVM
- > Garantie von 2 Jahren
- > Perfekte Abstimmung zu unseren Produkten
- > Günstige Preise in Verbindung mit unseren Produkten
- > Gesicherte Funktionalität und Qualität
- > Unterstützung bei der Ersteinrichtung direkt über die NetCom BW-Hotline ohne zusätzliche Kosten am Tag der Schaltung des Anschlusses
- > Bei einem von NetCom BW erworbenen Routers kann ein Vor-Ort-Installationsservice optional bei Vertragsabschluss dazu gebucht werden. Die Preise entnehmen Sie dem aktuellen Produktflyer.

Was habe ich bei der Nutzung eines eigenen Endgerätes zu beachten?

- > Aktualisieren Sie regelmäßig die Software Ihres Endgerätes.
- > Achten Sie auf Meldungen zu aktuellen Sicherheitslücken des Routers und deaktivieren Sie nicht benötigte Dienste.
- > Im Störfall kann nur ein eingeschränkter Support der NetCom BW geleistet werden. Dieser reduziert sich auf die physikalische Anbindung und die Prüfung der Einwahln an unseren Systemen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden bzw. durch das kundeneigene Endgerät verursacht wurden, behalten wir uns vor, diese Supportleistungen in Rechnung zu stellen. Sichern Sie den Router und gegebenenfalls vorhandene Dienste mit einem Passwort.
- > Leistungsmerkmale unserer Produkte (z.B. Bandbreite, Stabilität, Quality of Service) können bei den verschiedenen Router-Modellen abweichen und zu Einschränkungen bei der Qualität und Performance führen.
- > Bitte beachten Sie bei eigener Konfiguration, dass Sie u.a. für die Sicherstellung der Notrufunktionalität (110/112) selbst verantwortlich sind!
- > Nutzen Sie die Hardware anderer Hersteller, können wir neben den hier vermerkten allgemeinen Angaben leider keinen technischen Support bieten. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an den jeweiligen Hersteller.

Sind alle verfügbaren Endgeräte mit den Anschlüssen von NetCom BW kompatibel?

Ob ein Router oder ein Modem kompatibel ist, lässt sich nicht pauschal beantworten. Dies hängt vom Endgerät, der verwendeten Firmware sowie Ihrem NetCom BW-Produkt ab.

Deshalb empfehlen wir Ihnen den WLAN-fähigen und vorkonfigurierten Router der NetCom BW zu verwenden. Hier ist die Kompatibilität mit Ihrem Internet- und Telefonanschluss der NetCom BW gemäß der Leistungsbeschreibung für ComHome-Produkte garantiert.

Wer führt die Installation und Konfiguration meines eigenen Routers durch?

Sie führen dann die Installation und Konfiguration selber durch - die Anleitung oder Kurzanleitung des Herstellers unterstützen Sie dabei. Zusätzlich stehen Online-Hilfe oder der Support des Herstellers zur Verfügung.

Die Inbetriebnahme eines NetCom BW Endgerätes erfolgt durch Plug & Play.

Hier muss der Router nur noch angeschlossen werden, die Einrichtung der erforderlichen Zugangsdaten für Internet und Telefonie erfolgt automatisch.

Wie erhalte ich meine Zugangsdaten?

Etwaige notwendige kundenspezifische Zugangsdaten, beispielsweise PPPoE-Einwahldaten erhalten Sie mit der schriftlichen Auftragsbestätigung. Die für die Telefonie notwendigen Zugangsdaten werden Ihnen bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes mit dem Begrüßungsschreiben mitgeteilt. Bei Verlust können Sie Ihre Zugangsdaten bei NetCom BW erneut anfordern.

Wie lautet die Schnittstellenbeschreibung nach §5 FTEG (Veröffentlichung der Netzzugangsschnittstellen)?

Die Schnittstellenbeschreibung für den Einsatz eines kundeneigenen Routers ist in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der NetCom BW“ auf der Homepage der NetCom BW einsehbar.

Kann ich für mein frei erworbenes Endgerät Support von der NetCom BW in Anspruch nehmen?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen nur Unterstützung für die Einrichtung der Router bzw. Modems anbieten können, die im Rahmen der Beauftragung von ComHome-Produkten der NetCom BW erworben werden.

Für den technischen Support anderer Router oder Modems sind die Hersteller der Endgeräte zuständig, nicht die Internetanbieter. Bitte wenden Sie sich deshalb bei der Verwendung eines eigenen Routers an den Hersteller Ihres Endgerätes, um Unterstützung zu erhalten.

NetCom BW GmbH

Unterer Brühl 2 · 73479 Ellwangen

Telefon 0800 3629 264 · Telefax 0800 3629 274

Mail kundenmanagement@netcom-bw.de · www.netcom-bw.de

Stand 09/2019