

## 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

Die 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 erhält der Kunde einen Router zur IP-basierten Anbindung an das Internet.

### 2.1 Standardleistungen

#### 2.1.1 Allgemein

Der Kunde erhält von der NetCom BW ein WLAN-fähiges Endgerät (FRITZ!Box, technische Details siehe [www.avm.de](http://www.avm.de)) für den Anschluss von Telefongeräten und des Heimnetzes sowie die erforderlichen Zugangsdaten zur Inbetriebnahme des Anschlusses.

#### 2.1.2 Internetanschluss

Die NetCom BW ermöglicht dem Kunden über einen PPPoE-Einwahlzugang den Zugang zum Internet. Bei der Einwahl wird dem Endgerät eine dynamische IP-Adresse zugewiesen.

## 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	-	-	-	-	-	-

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

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

Im Rahmen des Internetanschlusses wird eine Internet-Verbindung vom des Kunden bis zum Vermittlungsknoten der NetCom BW bereitgestellt. Innerhalb von 24 Stunden erfolgt jeweils eine Zwangstrennung des Internetsignals. Der Kunde erhält die Zugangsdaten für seinen bei der NetCom BW beauftragten Anschluss schriftlich.

### 2.1.3 IPTV

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

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
Anzahl Set-Top-Boxen maximal	1	2	4

Gegebenenfalls kann die Anzahl der verfügbaren Ports an der FRITZ!Box 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 FRITZ!Box 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.

#### 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

#### 2.1.4 Telefonie (VoIP)

Die Nutzung der Telefonie (VoIP) setzt einen funktionsfähigen Internetanschluss der NetCom BW 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 Portierungsaustauschverfahren 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 Telefoniegeräte kann es zu Einschränkungen bei den Sprachverbindungen kommen, z.B. reduzierte Sprachqualität. Dies gilt auch für vom Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration der FRITZ!Box.

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 FRITZ!Box 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.

#### 2.1.5 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. 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 von VoIP und IPTV 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.
- Die mit dem Begrüßungsanschreiben gelieferte FRITZ!Box oder ein VoIP-fähiges Endgerät, welches das SIP-Protokoll unterstützt, sowie die Set-Top-Box. Empfohlen werden die von der NetCom BW angebotenen Geräte.

## 4. Installation

Die NetCom BW oder von ihr beauftragte Dritte installieren in der Nähe der ersten Anschalteinrichtung (APL, TAE, NTBA oder Leerrohrhauseinführung) des zugehörigen Anschlusses eine TAE-Dose oder einen LWL-APL 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. Kabelendeinrichtung). Die Funktionsfähigkeit der Verkabelung vom Übergabepunkt bis zum Kundenendgerät liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

### 4.1 Endgerät

Vor dem Schalttermin erhält der Kunde seine Zugangsdaten zusammen mit der FRITZ!Box 7490 und die Set-Top-Box mit den Installationsanleitungen zugeschickt.

### 4.2 Bereitstellung

Die Bereitstellung des Produkts ComHome more tv erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Regel 14 Werktage nach Bestelleingang.

### 4.3 Übernahme bestehender Anschlüsse / 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 Durchführung der Installation bei Glasfaserhausanschluss

Bei einem ComHome more tv Produkt, das über Glasfaser realisiert wird, erfolgt die Installation des Netzabschlusses durch einen Servicetechniker der NetCom BW oder von einer beauftragten Partnerfirma. Die Installation der einzelnen Komponenten muss nach Herstellerangaben erfolgen.

#### 4.5 Telefonbucheintrag

Die 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.

#### 4.6 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 der FRITZ!Box.

Für die Einrichtung und Konfiguration der VoIP-Dienste ist ein Internetbrowser erforderlich. Der Abruf weiterer Informationen sowie der Zugang zu weiteren Telefonieeinstellungen erfolgt über das Webportal auf <http://www.netcom-bw.de>. Die Zugangsdaten zum Webportal erhalten Sie mit Ihrem Anschreiben.

### 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 Uhr bis 17.00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg.

#### 5.3 Reaktionszeit und Reglementstörung

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 Reglementstörung.

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 VoIP-Dienstes bei dem Produkt liegt bei 97,5 % im Jahresdurchschnitt, die Verfügbarkeit von IP-TV bei 95%. 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, Powerline Adapter..)
- Betriebssystemsupport,
- Einrichtung von PPPoE-Zugängen auf dem Betriebssystem
- VPN-Zugänge
- Serverbetrieb für Webdienste
- Konfiguration von Firewalls

## 6.3 Besonderheiten bei IPTV

### 6.3.1 Senderangebot

NetCom BW übermittelt die TV- und Radio-Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter / -veranstalter) ermöglichen.

NetCom BW behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich NetCom BW um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

Sofern NetCom BW Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbietet und dies vom Kunden gesondert beauftragt wurde, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

Die von der NetCom BW zur Verfügung gestellten TV- und Radio-Sender können auf der Homepage der NetCom BW heruntergeladen werden.

### 6.3.2 Pflichten des Kunden

Die Anmeldung bei NetCom BW entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Tonrundfunk- oder Fernsehteilnahme beim ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice.

Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien sowie der zum Empfang des von NetCom BW zur Verfügung gestellten Programms mittels der Set-Top-Box.

Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, eine überlassene Set-Top-Box Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diese an einen anderen als seinen eigenen Internetanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einer überlassenen Set-Top-Box vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Die überlassene Set-Top-Box darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von NetCom BW installiert werden.

Der Kunde ist verpflichtet die von NetCom BW gemietete und bereitgestellte Hardware und Einrichtungen (z.B. Set-Top-Box, Modem etc.) innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung zu sichern und in dem Umfang zu versichern, in welchem eine Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.

Der Kunde ist verpflichtet, unmittelbar nach Beendigung des Vertrages – gleich aus welchem Rechtsgrund – sämtliche von NetCom BW gemietete bzw. bereitgestellte Hardware und Einrichtungen (insbesondere die Set-Top-Box) innerhalb einer angemessenen Frist von in der Regel 14 Tagen an folgende Adresse der NetCom BW zurück zu senden:

---

NetCom BW GmbH  
Betrieb Technik Dienste  
Unterer Brühl 2  
73479 Ellwangen

Kommt der Kunde mit der Rückgabe in Verzug, ist NetCom BW berechtigt, den ausgewiesenen Kaufpreis der jeweiligen Hardware bzw. Einrichtung (z.B. Set-Top-Box) dem Kunden in Rechnung zu stellen; nach Zahlung des entsprechenden Kaufpreises geht die entsprechende Hardware bzw. Einrichtung in das Eigentum des Kunden über. Unabhängig von der Zahlung des Kaufpreises behält sich NetCom BW die darüber die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugsschadens vor.

#### **6.3.3 Funktionalitäten**

Für die Funktionen „zeitversetztes Fernsehen“ und „persönliche Aufnahmefunktion“ wird eine externe Festplatte benötigt (nicht im Leistungsumfang enthalten). Für die externe Festplatte wird eine eigene Stromversorgung empfohlen.

Weitere Funktionalitäten der Set-Top-Box können dem beiliegenden Benutzerhandbuch entnommen werden.