

Leistungsbeschreibung für die Produkte Privatkunden

Du kannst bei LWLcom GmbH, Ladestraße 35 a, 28197 Bremen je nach Tarif einen Festnetzanschluss für Telefonie, den Internetzugang und IPTV (Fernsehen) wählen. Voraussetzung für die Bereitstellung und die Nutzung der Leistungen ist, dass unsere Leistungen am Standort verfügbar sind.

Du kannst Hardware von uns beziehen, Deinen Router aber auch frei wählen. Allerdings muss der Router für die Nutzung des entsprechenden Übertragungsweges geeignet sein. So muss für einen Glasfaseranschluss ein für Glasfaser kompatibler Router sowie für VDSL-Anschlüsse ein VDSL kompatibler Router verwendet werden. Der Router ist mit aktueller Software zu betreiben, um die vollständige Nutzbarkeit unserer Leistungen in Anspruch nehmen zu können.

1. Tarife

LWLhome 50
LWLhome 100 (100/40)
LWLhome 100 (100/100)
LWLhome MAX 175
LWLhome MAX 250
LWLhome MAX 1000
LWLhome 10G
IPTV Basis

Die Preise für die angegebenen Tarife und die Hardware, die Du erwerben kannst, findest Du in unserer Preisliste.

2. Leistungsumfang der LWLcom Pakete

Der Leistungsumfang unserer Pakete ist vor allem davon abhängig, ob Glasfaser-basierte Produkte oder VDSL-Leistungen in Anspruch genommen werden.

a. Glasfaser-basierende Produkte

Wir überlassen Dir im Rahmen der Produkte LWLhome 100, LWLhome MAX und LWLhome 10G einen Internetanschluss mit direkter Anbindung an eine Glasfaserleitung (FTTH).

b. VDSL-Produkte

An Standorten, an denen keine Glasfaseranschlüsse verfügbar sind, können die Produkte LWLhome 50, LWLhome 100, LWLhome 175 und LWLhome 250 über VDSL bezogen werden.

Es werden dynamische IP-Adressen nach dem Standard (IPv4 und IPv6) zur Verfügung gestellt. Es besteht kein Anspruch auf feste IP-Adressen.

Bei den Tarifen LWLhome 50, LWLhome 100, LWLhome 175 und LWLhome 250 wird kein Mindestniveau für die Dienstqualität angeboten.

3. Voraussetzung für die Nutzung unserer Leistung Internet

Voraussetzung für die Nutzung des von uns zur Verfügung gestellten Internetanschlusses ist ein Router. Dieser muss für den Betrieb über Glasfasersignale und bei VDSL-Signalen für den Betrieb über VDSL geeignet sein. Weitere Voraussetzung für die Nutzung der Glasfasertarife ist, dass ein Glasfaser-basierter Netzabschlusspunkt im Haus liegt.

Die Verfügbarkeit unserer LWLhome VDSL-Produkte liegt bei 97 % im Jahresdurchschnitt. Bei

Glasfaserprodukten liegt die Verfügbarkeit bei 99 % im Jahresdurchschnitt.

a. Übertragungsgeschwindigkeit im Internet

Die Übertragungsgeschwindigkeit für die Leistungsangebote richtet sich jeweils nach dem gebuchten Produkt. Die angegebenen Werte sind Standardwerte mit einem Minimum, einem Maximum und einer normalen Geschwindigkeit im Down- und Upload. Du hast keinen Anspruch auf die Leistung einer bestimmten Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreiten. Die Angaben entsprechen den für den jeweiligen Tarif beworbenen maximalen Down- und Upload-Geschwindigkeiten.

Tarif	Maximal	Normal	Minimal
LWLhome 50	45 Mbit/s Down 9 Mbit/s Up	40 Mbit/s Down 8 Mbit/s Up	35 Mbit/s Down 7 Mbit/s Up
LWLhome 100 (100/40)	100 Mbit/s Down 40 Mbit/s Up	90 Mbit/s Down 35 Mbit/s Up	80 Mbit/s Down 30 Mbit/s Up
LWLhome 100 (100/100)	100 Mbit/s Down 90 Mbit/s Up	90 Mbit/s Down 80 Mbit/s Up	80 Mbit/s Down 70 Mbit/s Up
LWLhome MAX 175	175 Mbit/s Down 40 Mbit/s Up	150 Mbit/s Down 35 Mbit/s Up	80 Mbit/s Down 25 Mbit/s Up
LWLhome MAX 250	250 Mbit/s Down 40 Mbit/s Up	225 Mbit/s Down 35 Mbit/s Up	175 Mbit/s Down 25 Mbit/s Up
LWLhome MAX 1000	975 Mbit/s Down 975 Mbit/s Up	950 Mbit/s Down 950 Mbit/s Up	925 Mbit/s Down 925 Mbit/s Up
LWLhome 10G	9250 Mbit/s Down 9250 Mbit/s Up	8750 Mbit/s Down 8750 Mbit/s Up	8250 Mbit/s Down 8250 Mbit/s Up

b. Beeinflussung von Geschwindigkeiten bei den verschiedenen Tarifen

Die erreichte Übertragungsgeschwindigkeit an Deinem Anschluss ist abhängig von den folgenden Faktoren:

- Die Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server und Dienste des Anbieters von Inhalten.
- Die eingesetzte Software und Hardware.
- Die Netzauslastung der Infrastruktur des Internets (Backbone).
- Bei VDSL die physikalischen Leistungsparameter der Anschlussleitungen, wie die Verkabelung am Hausübergabeverteiler und die Leitungslänge.
- Die verwendeten Endgeräte, Router und die Art der Signalübertragung, wie zum Beispiel über WLAN oder Ethernet.

Bei der Nutzung von Streamingdiensten, Gaming und großen Übertragungsmengen zur gleichen Zeit (z.B. bei Spitzenzeiten am frühen Abend innerhalb eines Hausnetzes) kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen kommen. Störungen können in diesen Fällen insbesondere bei VDSL nicht ausgeschlossen werden. Bei der gleichzeitigen Nutzung des IPTV-Dienstes Basis werden die Bandbreiten um 2,5 Mbit/s für HD-Kanäle reduziert. Downloads können dann länger dauern.

Die Geschwindigkeiten können auf der www.breitbandmessung.de von Dir überprüft werden. Auch auf unserer Webseite steht ein solches Tool zur Verfügung.

c. Verkehrsmanagement

Um die Integrität und Sicherheit des Übertragungsnetzes, der erbrachten Dienste und Deiner Endgeräte zu bewirken, sind von uns Portsperrungen eingerichtet worden, die einzelne Dienste und Anwendungen, die auf die gesperrten Ports zugreifen, blockieren. In diesem Fall ist die Internetnutzung über diese Ports nicht möglich. Weitere Auswirkungen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, Deiner Privatsphäre und den Schutz von Deinen personenbezogenen Daten bestehen nicht. Eine Zusammenstellung der dauerhaft gesperrten Ports findest Du in der Liste auf unserer Internetseite. Auch können kurzfristige Sperrungen eingerichtet werden.

4. Telefon

Du erhältst einen Einzelanschluss mit zwei Sprachkanälen. Um die Telefondienstleistung in Anspruch nehmen zu können, ist ein VoIP-fähiges Entgerät notwendig. An dem Anschluss kann keine Telefonanlage betrieben werden.

Alle Tarife haben eine Telefonflatrate ins deutsche Fest- und Mobilnetz. Die übrigen Gebühren bei Anrufen ins Ausland ergeben sich aus der Preisliste. Das Gleiche gilt für Angebote von Drittanbietern wie Mehrwertdienste.

Die ankommenden Anrufe werden mit Rufnummer angezeigt, soweit diese Rufnummer beim Gegenüber nicht unterdrückt wird. Wir liefern bei Anrufen die Telefonnummer mit aus.

Ein Anrufbeantworter steht nicht zur Verfügung. Dieser muss über das Endgerät eingerichtet werden. Eine Anrufweiterleitung ist nicht Bestandteil des Paketes und muss über das Endgerät eingerichtet werden. Halten, Makeln und Konferenzschaltungen sind nicht Bestandteil des Paketes.

Die Nutzung für Callcenter-Dienste und Massenankrufe ist nicht zugelassen.

Der Eintrag in ein Telefonverzeichnis nach § 17 TTDSG erfolgt nicht standardmäßig und nicht auf Antrag.

Soweit eine Notrufnummer gewählt wird, wird die Anschrift und Telefonnummer an die Notrufstelle übersendet. Eine Rufnummernunterdrückung findet nicht statt. Die Notrufnummern 112 und 110 sind bei Stromausfall nicht erreichbar. In diesen Fällen musst Du anderweitig Vorsorge treffen.

5. Inanspruchnahme von besonderen Dienstleistungen

Der Betrieb von telefonischen Diensten wie Brandmeldeanlagen oder Alarmanlagen ist grundsätzlich möglich. Diese Sonderdienste müssen aber gesondert mit dem Dienstleister vereinbart und gebucht werden und sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

6. IPTV

Wir stellen über 50 verschiedene, frei empfangbare TV-Sender zur Verfügung. Diese werden in SD- oder HD-Qualität zur Verfügung gestellt. Die Senderliste wird auf der Internetseite veröffentlicht. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte Sender.

Für die Nutzung der TV-Dienste ist ein für die TV-Nutzung kompatibles Gerät notwendig. Die Übertragung der Inhalte erfolgt über das Internet. Wir unterstützen das IPTV über den Browser, Apple TV, Android TV, Amazon Fire TV Stick und Chromecast. Es stehen keine Pause-, Neustartfunktion und Aufzeichnungsrekorder zur Verfügung.

Der elektronische Programm-Guide stellt Informationen zu den Sendungen und dem Fernsehprogramm zur Verfügung.

Streamingdienste von Drittanbietern stehen nicht zur Verfügung und sind von Dir separat über den Drittanbieter zu kaufen.

7. Installation des Anschlusses

Wir stellen bei Glasfaseranschlüssen einen passiven Netzabschluss in den Wohnungen oder am Hausnetz im Hausanschlussraum zur Verfügung. Bei VDSL-Anschlüssen musst Du selbst für den Netzabschluss in der Wohnung sorgen.

Du kannst über uns einen Router kaufen. Sämtliche Leistungen setzen eine durchgängige Stromversorgung bei Dir bzw. an dem Ort voraus, an dem Du angebunden wirst.

Die Frist bis zum erstmaligen Anschluss beträgt 2 bis 7 Werktage nach der Bestellung.

8. Optionale Angebote

Du kannst Hardware wie Router bei uns gegen gesonderte Vereinbarung und Bezahlung bestellen.

9. Komfortinstallation

Soweit Du das Produkt Komfortinstallation bestellst, werden wir Deine Geräte anschließen und den Zugang zum Internet herstellen. Dazu benötigst Du einen Router, einen Rechner und je nach Anschlussart einen Netzabschlusspunkt in der Wohnung.

10. Reaktionszeiten und Serviceleistungen

Störungen können 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche per E-Mail und Telefon gemeldet werden. Soweit eine Meldung per Telefon erfolgt, wird diese außerhalb der Geschäftszeiten auf die Mailbox gesprochen und digital weiterbearbeitet. Störungen werden schnellstmöglich nach Meldung analysiert und soweit sie im Einflussbereich von uns liegen im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten beseitigt.

Gegebenenfalls melden wir uns nach der Störmeldung zurück, um den Sachverhalt zu klären. Dieses geschieht während der regulären Geschäfts- und Servicezeiten.

Geschäfts- und Servicezeiten Mo-Do: 08:00 - 17:00 Uhr, Fr: 08:00 - 14:30 Uhr
Tel.: (0421) 9 88 88 - 77
E-Mail: hilfe@lwlcom.net

Wir reagieren schnellstmöglich auf Störungsmeldungen. Soweit ein*e Techniker*in zu Dir kommen muss, beträgt die Entstörungsfrist einen Werktag. Soweit das Ende der Entstörungsfrist auf einen Feier- oder Sonntag fällt, wird diese unterbrochen und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Soweit Servicetechniker*innen von uns bestellt werden, werden die Termine während der üblichen Servicezeiten vergeben.

Der Anspruch auf Entschädigung nach § 58 TKG bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

11. Rechnung

Wir verschicken Rechnungen per E-Mail. Die Rechnungen werden ohne Einzelbindungsnachweis nach § 65 TKG verschickt. Auf Anfrage kannst Du die Rechnungen ebenfalls in Papierform erhalten. Die Rechnungsdaten stehen bis zu 12 Monate zum Abruf zur Verfügung.

12. Die Streitschlichtung der Bundesnetzagentur

Für Streitigkeiten zwischen Dir und der LWLcom ist in den in § 68 TKG genannten Fällen die Bundesnetzagentur zuständig.