

NetCom BW stellt Ihnen als Verbraucher in diesem Dokument vorvertragliche Informationen zur Verfügung. Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da z. B. Verbrauchern darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss.

Dieses Dokument stellt gleichzeitig die Informationen für Vorleistungsdienstleister bzw. Vorleistungsproduktbezieher zusammen, damit diese Ihre Produkt- und Leistungsbeschreibungen bzw. der entsprechenden Informationspflicht nachkommen können, § 55 Abs. 3 TKG.

## 1. Hauptmerkmale des Dienstes

Latenz (Verzögerung)	10-50 ms
Verzögerungsschwankung	5-10 ms
Paketverlust	<1%

Messverfahren: ICMP (Internet Control Message Protocol), Monitoring Tool: SmokePing  
Siehe im Übrigen auf der Homepage der NetCom BW:

- Produktflyer
- Leistungsbeschreibung
- Produktinformationsblatt

## 2. Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserem Produktflyer, der Preisliste, der Onlinebestellstrecke bzw. dem Auftragsformular.

## 3. Notruf

Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

## 4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen o. -lücken

NetCom BW ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität unseres Netzes zu schützen. Aus diesem Grunde reagieren wir (Pro-)Aktiv mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen im Einklang mit den Datenschutzhinweisen
- Sperrung von Anschlüssen, von denen aktiv schadhafte Handlungen vollzogen werden
- Information von Kunden bei Erkennung von Schwächen am Anschluss / Einschränkung der Anschlüsse bei nicht Behebung von Schwächen
- Information von Kunden, wenn Kompromittierung am Anschluss oder Daten festgestellt wurde
- Telefonie Fraud-Erkennung (automatisiert) und Behandlung
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept gemäß TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Meldung von Vorkommnissen gemäß den Meldepflichten an das BSI, die BNetzA und den BfDI über die vorgegebenen Meldewege
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

## 5. Allg. & anbieterbezogene Infos über Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zur Teilnahme von NetCom BW an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Homepage über das Stichwort „Verbraucherservice & Streitbeilegung bzw. unter folgendem Link:

<https://www.netcom-bw.de/privatkunden/service-support/verbraucherservice-streitbeilegung>.

## 6. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67

NetCom BW arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die bestmöglichen Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der NetCom BW dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte NetCom BW aus Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet NetCom BW ein Beschwerdeverfahren an.

Die Geltendmachung der Ansprüche erfolgt in Textform (z.B. über das Kontaktformular auf der Homepage der NetCom BW unter <https://www.netcom-bw.de/kontaktformular>). Für Endnutzer mit Behinderungen steht zusätzlich die Möglichkeit der telefonischen Beschwerdeabwicklung unter der Telefonnummer 0711 340 340 37 zur Verfügung.

Die durchschnittliche Reaktionszeit auf eingehende Beschwerden sowie die Reaktionszeit auf eingehende Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung dauert in der Regel 2 Tage.

## 7. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Abweichende Einzelheiten der Produkte für Endnutzer mit Behinderungen: Nicht zutreffend.

## 8. Datenschutz

Informationen zum Datenschutz und die Datenschutzhinweise bei der NetCom BW finden Sie unter: [www.netcom-bw.de/datenschutz](http://www.netcom-bw.de/datenschutz).

### Hinweis:

Bereits im Zuge des Bestellprozesses müssen wir Ihre Adresse verarbeiten, um die Verfügbarkeit der gewünschten Dienste an Ihrer Adresse zu prüfen. Des Weiteren müssen wir bei Bestellungen Ihre E-Mail-Adresse und die Bestandsdaten speichern, um Ihnen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung die Vertragszusammenfassung zukommen zu lassen. So stellen wir sicher, dass wir Ihnen die gesetzlich verpflichtende Übermittlung der Vertragszusammenfassung rechtzeitig und formgerecht zur Verfügung stellen können.

## 9. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der NetCom BW
- Produktflyer
- Leistungsbeschreibung
- Preisblätter
- Vertragszusammenfassung
- Produktinformationsblatt