

Fragen und Antworten zu HomeNet

Inhalt

Wer ist HomeNet?	2
Wann kann ich zu HomeNet wechseln?	2
Wie kann ich HomeNet Produkte bestellen?	2
Welche Produkte bietet HomeNet an?	2
Wie sind die Preise für die Produkte?	2
Wer berät mich bei den Produkten?	3
Gibt es eine Preisliste für internationale Verbindungen?	3
Wie überprüfe ich die Verfügbarkeit meiner Adresse?	3
Welche Kontaktmöglichkeiten habe ich?	3
Wo kann ich meine Kundendaten ändern?	3
Ist der Vertrag übertragbar?	3
Wie sind die Servicezeiten?	3
Wo finde ich die AGBs?	4
Welche Hardware wird eingesetzt?	4
Ist der Router WLAN und DECT fähig?	4
Kann ich den gelieferten Router mit meiner eigenen Hardware kombinieren?	4
Kann ich weiterhin mein Fax nutzen?	4
Kann ich mein altes Telefon weiterhin nutzen oder brauche ich ein neues?	4
Kann ich mir auch eine Faser in ein anderes Zimmer legen lassen?	4
Mit welchen Geschwindigkeiten kann ich meinen Anschluss nutzen?	5
Wer installiert die Technik vor Ort und was kostet das?	5
Wer übernimmt die Servicekosten bei technischen Problemen?	5
Kann ich einen vorhandenen Router nutzen?	5
Wie lange dauert die Portierung?	5
Was muss ich bei der Portierung beachten?	6
Wer kümmert sich um die Kündigungen meiner alten Verträge?	6
Gibt es ein Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzuges?	6
Muss ich zu HomeNet wechseln?	6
Wie lange kann ich den Vertrag widerrufen?	6
Ab wann kann ich frühestens kündigen?	7
Ist der Router gekauft oder gemietet?	7

Wer ist HomeNet?

HomeNet ist eine Produktmarke der GlobalConnect GmbH für Privatkundenprodukte.

Wann kann ich zu HomeNet wechseln?

- Von Bestellung bis zum aktivierten Anschluss vergeht nach Absprache in unseren aktiven Gebieten weniger als ein Monat.
- Wenn Telefonie gewünscht ist, hängt dieser Termin vom Portierungsprozess ab, d. h. ab wann der derzeitige Anbieter die Rufnummer zur Portierung freigibt.
- In unseren geplanten Ausbaugebieten ist dies ein Prozess der abhängig von Interesse und Bewilligungen ist. Wir versuchen aber stets den Anschluss so schnell wie möglich nach Ausbau umzusetzen.

Wie kann ich HomeNet Produkte bestellen?

Das Bestellformular kann über unsere Website homenet.de heruntergeladen werden. Fülle es aus und sende es an support@homenet.de.

Welche Produkte bietet HomeNet an?

- Wir bieten die folgenden Produkte an:
- HomeNet 1.000 (Internet)
- HomeNet All-Flat (Telefonie - Zusatzpaket)
- HomeNet Fix-Flat (Telefonie - Zusatzpaket)
- Zusätzliche Rufnummern, falls Sie mehr als eine benötigen

Wie sind die Preise für die Produkte?

Produkt	Preis
HomeNet 1.000	39,99 €
HomeNet Fix-Flat	9,99 €
HomeNet All-Flat	14,99 €
Weitere Rufnummer	4,99 €
HomeNet Fix-Flat & Internet (5Mbit)	19,99 €
HomeNet All-Flat & Internet (5Mbit)	24,99 €

Wer berät mich bei den Produkten?

Zu allen Internet- oder Telefonie-Produkten oder Fragen über diese Themen kannst du dich mit unserem Support in Verbindung setzen. Dieser steht an Wochentagen zwischen 09:00 und 17:00 unter 0800 - 545667 zur Verfügung.

Gibt es eine Preisliste für internationale Verbindungen?

Die Preisliste für internationale Verbindungen findet sich auf unserer Webseite homenet.de.

Wie überprüfe ich die Verfügbarkeit meiner Adresse?

Auf unserer Webseite homenet.de unter „Wo wir sind“ sind unsere derzeit geplanten und bestehenden Ausbaugebiete zu finden.

Welche Kontaktmöglichkeiten habe ich?

- Bei vertrieblichen Fragen kannst du dich gerne an unsere Mitarbeiter der Servicehotline wenden.
- Die ausgefüllt und unterschriebenen Aufträge können ans uns per E-Mail gesendet werden (support@homenet.de). Ein Originalvertrag ist lediglich vor Beginn des Vertrages per Post zu versenden.
- Bei Störungen kontaktiere unsere Servicehotline.

Wo kann ich meine Kundendaten ändern?

Um Änderungen Ihrer Kundendaten zu melden (neue Bankverbindung), kontaktiere uns bitte schriftlich via E-Mail support@homenet.de oder über das Kontaktformular auf unsere Webseite homenet.de.

Ist der Vertrag übertragbar?

Nein, der Vertrag ist nicht übertragbar.

Wie sind die Servicezeiten?

Wir sind Montag bis Freitag von 09:00–17:00 Uhr telefonisch erreichbar. Zurzeit gibt es keine Möglichkeit uns telefonisch außerhalb unserer Servicezeiten zu erreichen. E-Mails kannst du uns entweder direkt an support@homenet.de oder über das Kontaktformular auf unserer Webseite homenet.de schreiben.

Wo finde ich die AGBs?

Die AGBs findest du im [Downloadbereich](#) unserer Webseite homenet.de und liegen zur Ansicht in der Geschäftsstelle der GlobalConnect GmbH, Wendenstraße 377, 20537 Hamburg aus.

Welche Hardware wird eingesetzt?

- Es wird ein glasfaserfähiger Router eingesetzt.
- Bei zusätzlicher Bestellung wird ein WLAN-Verstärker eingesetzt.

Ist der Router WLAN und DECT fähig?

Der glasfaserfähige Router ist WLAN-fähig, hat aber keine DECT-Funktionalität. Solltest du Telefonie gebucht haben, ist ein analoges Telefon notwendig (schnurlos bzw. schnurgebunden) oder eine DECT-Basisstation.

Kann ich den gelieferten Router mit meiner eigenen Hardware kombinieren?

An den Router kann ein analoges Telefon angeschlossen werden. Du kannst auch noch deinen eigenen Router an den glasfaserfähigen Router anschließen, wir können dann aber im Fall einer Störung diese nur bis zu unserem Router bearbeiten.

Kann ich weiterhin mein Fax nutzen?

Ja, das Fax kann weiterhin genutzt werden.

Kann ich mein altes Telefon weiterhin nutzen oder brauche ich ein neues?

Wenn du ein analoges Telefon an deinem jetzigen Router angeschlossen hast, kannst du dieses auch an den glasfaserfähigen Router anschließen. Die Verwendung eines DECT-fähigen Telefons ist nur in Zusammenhang mit einer DECT-Basisstation möglich. Unser eingesetzter Router hat keine DECT Funktionalität integriert. Zusätzliche Beratung erhältst du von unserer Service-Hotline.

Kann ich mir auch eine Faser in ein anderes Zimmer legen lassen?

Nein, wir bieten diesen Service nicht an.

Mit welchen Geschwindigkeiten kann ich meinen Anschluss nutzen?

Die in den jeweiligen Produktinformationsblättern angegebenen Geschwindigkeiten sind verbindlich.

Wer installiert die Technik vor Ort und was kostet das?

Der Router wird von unseren Technikern bzw. von uns beauftragten Partnern installiert. Du wirst von unserem Serviceteam telefonisch kontaktiert, um einen Installationstermin zu vereinbaren.

Wer übernimmt die Servicekosten bei technischen Problemen?

Wenn du technische Probleme hast, kontaktiere bitte unseren Kundenservice. Sollte es notwendig sein einen Techniker zu dir zu senden, werden die Kosten von uns übernommen, sofern es unser Fehler ist. Sollte sich herausstellen, dass der Fehler beim Kunden liegt, wird der Technikereinsatz berechnet.

Kann ich einen vorhandenen Router nutzen?

Wir empfehlen den von HomeNet kostenfrei zur Verfügung gestellten Router zu verwenden. HomeNet wird jedoch keine einschränkenden Maßnahmen ergreifen, wenn du eigene Produkte einsetzen möchtest.

Wie lange dauert die Portierung?

Informationen für neue Kunden mit Telefonie (VOIP) – gilt nicht für Kunden ohne Telefonie. Für die Dauer der Übergabe von Telefonnummern zu HomeNet ist in erster Linie der Vertrag beim jetzigen Vertragspartner/Provider ausschlaggebend.

- Kündigungsfrist (i. d. R. 1 oder 3 Monate),
- Vertragslaufzeit (bis zu 24 Monate).

In jedem Fall müssen alle Kunden, die Netze wechseln, mit mindestens 1-monatiger (20 Werktagen) Portierungszeit rechnen, sofern alle Informationen korrekt vorliegen. Dies ist ein behördenähnlicher Vorgang mit dem alten Vertragspartner. Diese Zeitspanne ist das absolute Minimum, um eine nahtlose Übergabe von Telefonnummern zu garantieren. Wir empfehlen möglichst eine frühere Vertragsvereinbarung mit HomeNet, um mehr Zeit zur Reaktion zu haben. Die Kündigung vom Kunden beim alten Vertragspartner/Provider wird dann von uns im Rahmen der Portierung erfolgen.

Was muss ich bei der Portierung beachten?

- Das Portierungsformular muss vollständig und korrekt, möglichst digital, ausgefüllt sein. Bitte prüfen Sie vorher Ihre Kundendaten beim aktuellen Anbieter. Sie finden diese z.B. auf Ihrer Rechnung. Weichen die Daten ab, lehnt Ihr bisheriger Anbieter die Rufnummernmitnahme ab. Teilen Sie uns daher bitte die Kundendaten mit, die Sie bei Ihrem bisherigen Anbieter hinterlegt haben. Sonst könnten Sie Ihre Kündigungsfrist verpassen.
- Es muss von Ihnen geklärt werden, ob ihr aktueller DSL-Vertrag und die Telefonie unter einer Auftragsnummer laufen (also im Bundle).
- Wenn es 2 verschiedene Auftragsnummern sind – also Telefonie (z.B: ISDN) und DSL separat, dann können wir den DSL-Anschluss nicht mit dem Portierungsformular kündigen. Bitte erfragen Sie bei mit Ihrem derzeitigen Anbieter, ob der DSL-Anschluss auch durch GlobalConnect mit dem Kreuz bei
- „Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)“ gekündigt werden kann oder ob es ein separater Vertrag ist.

Wer kümmert sich um die Kündigungen meiner alten Verträge?

Wenn du zurzeit Internet und Telefonie hast und deine Telefonnummer(n) mitnehmen möchtest, stellen wir für dich den Portierungsauftrag (Rufnummernmitnahme) bei deinem jetzigen Anbieter, solange beides über eine Auftragsnummer läuft. Solltest du einen Vertrag für das Internet und einen für die Telefonie haben, musst du bitte den Vertrag für das Internet kündigen. Wir kümmern uns um die Kündigung (Rufnummernmitnahme) der Telefonie.

Gibt es ein Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzuges?

Ist HomeNet nach einem Umzug nicht in der Lage die vereinbarte Leistung zur Verfügung zu stellen, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.

Muss ich zu HomeNet wechseln?

HomeNet verändert nichts an der bestehender Infrastruktur! Wir glauben an die Zukunft mit Glasfaseranschlüssen. Wer mit seinem kupferbasierten DSL-Anschluss zufrieden ist, muss nicht unterschreiben.

Wie lange kann ich den Vertrag widerrufen?

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Der Widerruf kann per E-Mail an support@homenet.de bzw. schriftlich an GlobalConnect GmbH, Wendenstraße 377, 20537 Hamburg gerichtet werden.

Ab wann kann ich frühestens Kündigen?

Basierend auf dem ausgewählten Produkt hast du dich für eine Laufzeit entschieden, die sich automatisch um einen Monat verlängert, wenn dieser nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt worden ist. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Einrichtung des Teilnehmeranschlusses. Die Hinzubuchung oder Kündigung von optionalen Zusatzleistungen hat keine Auswirkung auf die jeweilige Vertragslaufzeit.

Kündigungen unter Angabe deiner Kundennummer bitte an:

GlobalConnect GmbH
Wendenstraße 377
20537 Hamburg

Ist der Router gekauft oder gemietet?

Der glasfaserfähige Router ist gemietet und muss nach Vertragsende an uns zurückgesandt werden. Er verbleibt im Eigentum der GlobalConnect GmbH.

Stellt ihr einen DynDNS-Service/Server zur Verfügung?

HomeNet stellt keinen eigenen DynDNS-Service/Server zur Verfügung. Bitte informieren Sie sich im Internet nach alternativen Lösungen.