

# FAQs

## Inhalt

Wann kann ich zu HomeNet wechseln? .....	2
Wo 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 AGB's? .....	3
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
Gibt es eine Garantie für die angegebenen Geschwindigkeiten? .....	4
Wer installiert die Technik vor Ort und was kostet das? .....	4
Wer übernimmt die Servicekosten bei technischen Problemen? .....	4
Kann ich einen vorhandenen Router nutzen? .....	4
Wie lange dauert die Portierung? .....	4
Was muss ich bei der Portierung beachten? .....	5
Ist der Glasfaseranschluss schon vorhanden? .....	5
Wer kümmert sich um die Kündigungen meiner alten Verträge? .....	5
Gibt es ein Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzuges? .....	5
Muss ich zu HomeNet wechseln? .....	6
Wie lange kann ich den Vertrag widerrufen? .....	6
Ab wann kann ich frühestens kündigen? .....	6
Ist der Router/ Airties gekauft oder gemietet? .....	6
Stellen Sie einen Dyn DNS Server zur Verfügung? .....	6

### 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 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.

### Wo kann ich HomeNet Produkte bestellen?

Entweder über unseren Partner „Glasfaser ABC“ oder indem Sie das Bestellformular / Portierungsformular von unserer Webseite [www.homenet.de](http://www.homenet.de) herunterladen und ausgefüllt und unterschrieben an [support@homenet.de](mailto:support@homenet.de) senden.

Bitte senden Sie das Original Dokument an die folgende Adresse:

GlobalConnect GmbH  
Wendenstraße 377  
D-20537 Hamburg

Oder geben dieses bei der Hausverwaltung Im Asemwald 42 ab.

### Welche Produkte bietet HomeNet an?

Wir bieten die folgenden Produkte an:

- HomeNet 1.000 (Internet)
- HomeNet 500 (Internet)
- HomeNet All-Flat (Telefonie)
- HomeNet Fix-Flat (Telefonie)
- Zusätzliche Rufnummern, falls Sie mehr als eine benötigen

### Wie sind die Preise für die Produkte?

Produkt	Preis
HomeNet 500	39,99 €
HomeNet 1.000	59,99 €
HomeNet Fix-Flat	9,99 €
HomeNet All-Flat	14,99 €
Weitere Rufnummer	4,99 €

### Wer berät mich bei den Produkten?

Zu allen Internet oder Telefonie Produkten, oder Fragen über dieses Thema können Sie sich mit unserem Support in Verbindung setzen. Dieser steht an Wochentagen zwischen 09:00 – und 17:00 unter 0800 - 545667 für Sie zur Verfügung.

### Gibt es eine Preisliste für internationale Verbindungen?

- Die Preisliste für internationale Verbindungen finden Sie auf unserer Webseite [www.homenet.de](http://www.homenet.de).

### Wie überprüfe ich die Verfügbarkeit meiner Adresse?

Für die Bewohner der Wohnstadt Im Asemwald ist die Verfügbarkeit gewährleistet.

### Welche Kontaktmöglichkeiten habe ich?

- Bei vertrieblichen Fragen, können Sie sich gerne an unsere Mitarbeiter der Servicehotline wenden.
- Die Auftragsformulare liegen auch in der Hausverwaltung Im Asemwald 42 aus. Die ausgefüllt und unterschriebenen Aufträge können eingescannt und per E-Mail zu uns gesendet werden ([support@homenet.de](mailto:support@homenet.de)). Ein Originalvertrag ist lediglich vor Beginn des Vertrages per Post zu versenden.
- Bei Störungen kontaktieren Sie unsere Servicehotline.

### Wo kann ich meine Kundendaten ändern?

- Um Änderungen Ihrer Kundendaten zu melden (neue Bankverbindung), kontaktieren Sie uns bitte schriftlich via E-Mail [support@homenet.de](mailto:support@homenet.de) oder über das Kontaktformular auf unsere Webseite: [www.homenet.de](http://www.homenet.de).

### Ist der Vertrag übertragbar?

Nein.

### Wie sind die Servicezeiten?

- Wir sind Montag bis Freitag von 09:00 – 17:00 Uhr telefonisch für Sie da. Zurzeit gibt es keine Möglichkeit uns telefonisch außerhalb unserer Service Zeiten zu erreichen. E-Mails können Sie uns entweder direkt an [support@homenet.de](mailto:support@homenet.de) oder über das Kontaktformular auf unserer Webseite [homenet.de](http://homenet.de) schreiben.

### Wo finde ich die AGB's?

- Die AGBs finden Sie im Download Bereich unserer Webseite [www.homenet.de](http://www.homenet.de) und liegen zu Ansicht in der Geschäftsstelle der GlobalConnect GmbH, Wendenstrasse 377, 20537 in Hamburg aus.

### Welche Hardware wird eingesetzt?

- Es wird ein glasfaserfähiger Router (Genexis Platinum 7840) eingesetzt.
- Bei zusätzlicher Bestellung wird ein AirTies 4930 für WLAN Erweiterung eingesetzt.

### **Ist der Router WLAN und DECT fähig?**

- Der glasfaserfähige Router (Genexis Platinum 7840) ist WLAN fähig, hat aber keine DECT Funktionalität. Sollten Sie Telefonie gebucht haben, ist ein analoges Telefon notwendig (schnurlos bzw. schnurgebunden).

### **Kann ich den gelieferten Router mit meiner eigenen Hardware kombinieren?**

An den Router kann ein analoges Telefon angeschlossen werden. Sie können natürlich auch noch Ihren eigenen Router an den glasfaserfähigen Router (Genexis Platinum 7840) anschließen, wir können dann aber im Fall einer Störung diese nur bis zu unserem Router bearbeiten.

### **Kann ich weiterhin mein FAX nutzen?**

Ja.

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

Wenn Sie ein analoges Telefon an Ihren jetzigen Router angeschlossen haben, können Sie dieses auch an den glasfaserfähigen Router (Genexis Platinum 7840) 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 erhalten Sie 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 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. Sie werden von der Service Hotline telefonisch kontaktiert, um einen Installationstermin zu vereinbaren. Bitte beachten Sie, dass sich unsere Techniker mit GlobalConnect melden werden und das HomeNet ein Produkt der GlobalConnect ist. Bitte lassen Sie sich den Dienstausweis oder Vollmacht unseres Technikers zeigen, wenn dieser bei Ihnen ist. Zurzeit arbeiten wir mit Herrn Michel im Asemwald zusammen ([www.michel-tv.de](http://www.michel-tv.de)).

Die Installation ist für Erstkunden bei einem Vertragsabschluss bis zum 31.12.2019 kostenfrei, danach werden 69,99 Euro für die Installation berechnet.

### **Wer übernimmt die Servicekosten bei technischen Problemen?**

Wenn Sie technische Probleme haben, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Sollte es notwendig sein einen Techniker vor Ort zu senden, werden die Kosten von uns übernommen, sofern es unser Fehler ist. Sollte sich herausstellen, dass der Fehler beim Kunden liegt, wird der Techniker Einsatz berechnet.

### **Kann ich einen vorhandenen Router nutzen?**

Wir empfehlen Ihnen den von GlobalConnect kostenfrei zur Verfügung gestellten Router zu verwenden. Global Connect wird jedoch keine einschränkenden Maßnahmen ergreifen, wenn Sie eigene Produkte einsetzen möchten.

### **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 (z.B. Telekom) ausschlaggebend.
  1. Kündigungsfrist (i.R. 1 oder 3 Monate),
  2. 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 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.

### **Ist der Glasfaseranschluss schon vorhanden?**

Ja, es liegen bereits Glasfasern in jeder Wohnung. Darüber wird bereits der Fernsehempfang realisiert.

### **Wer kümmert sich um die Kündigungen meiner alten Verträge?**

Wenn Sie zur Zeit Internet und Telefonie haben und Ihre Telefonnummer(n) mitnehmen wollen, stellen wir für Sie den Portierungsauftrag (Rufnummernmitnahme) bei Ihrem jetzigen Anbieter, solange beides über eine Auftragsnummer läuft. Sollten Sie einen Vertrag für das Internet und einen für die Telefonie haben, müssen Sie bitte den Vertrag für das Internet kündigen. Wir kümmern uns um die Kündigung (Rufnummernmitnahme) der Telefonie.

### **Gibt es ein Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzuges?**

Im Falle eines Umzugs innerhalb der Wohnstadt Asemwald wird die vertragliche Leistung auch in der neuen Wohnung bereitgestellt und der Vertrag läuft einfach weiter. 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](mailto: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 haben Sie sich für eine Laufzeit entschieden. der sich automatisch um weitere (12) Monate 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 richten Sie bitte, unter Angabe Ihrer Kundennummer,

an: GlobalConnect GmbH  
Wendenstraße 377  
D-20537 Hamburg

### **Ist der Router/ AirTies gekauft oder gemietet?**

Der glasfaserfähige Router (Genexis Platinum 7840) und AirTies 4930 sind gemietet und müssen nach Vertragsende an uns zurückgesandt werden. Sie verbleiben im Eigentum der GlobalConnect GmbH.

### **Stellen Sie einen Dyn DNS Server zur Verfügung?**

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