

Allgemeine Informationen

Frage	Antwort
Was bedeutet FTTH	Bei einem Glasfaseranschluss bzw. FTTH (Fiber To The Home) wird eine Glasfaserleitung nicht mehr nur bis zum Verteilerkasten auf dem Bürgersteig, sondern direkt in Ihr Zuhause verlegt. Highspeed-Internet, Fernsehen in Ultra HD und Telefonieren mit höchster Sprachqualität – das gibt es alles gleichzeitig über einen Anschluss. Denn mit dem modernen Glasfasernetz der Telekom werden Download-Geschwindigkeiten von bis zu 1.000 MBit/s und Upload-Geschwindigkeiten von bis zu 200 MBit/s möglich.
Welche Vorteile bringt ein Glasfaseranschluss mit sich?	Glasfaser ist die Zukunft im Bereich Kommunikation: <ol style="list-style-type: none"> 1. Selbst größte Daten- und Informationsmengen werden sprichwörtlich in Lichtgeschwindigkeit verschickt. 2. Die Download-Geschwindigkeiten von bis zu 1.000 MBit/s und Upload-Geschwindigkeiten von bis zu 200 MBit/s möglich. 3. Zeitgleiche Nutzung verschiedenster Anwendungen wie surfen, laden, spielen, fernsehen in 4k und vieles mehr. 4. Besonders nützlich, wenn Sie viel von zuhause ausarbeiten (Homeoffice). 5. Lichtwellen erlauben eine größere Distanz zwischen Vermittlungsstelle und Haushalt ohne Datenverluste. Das Glasfaserkabel ist gegenüber Störungen (elektronische Einflüsse, Magnetfelder) unempfindlicher.
Was ist der Unterschied zu DSL?	Glasfaser ermöglicht noch deutlich höhere Bandbreiten im Up- und Download-Bereich als DSL. Dazu verlegen wir eine Glasfaserleitung bis in Ihr Zuhause.
Besteht die Gefahr durch schädliche Strahlungen?	Nein: Glasfaser nutzt lediglich Licht zur Datenübertragung und gibt somit keine schädlichen Strahlungen ab.

Bestellung und Verfügbarkeit

Frage	Antwort
Wie kann ich einen Glasfaseranschluss beauftragen?	Sie können Ihren Anschluss ganz bequem online über www.telekom.de/glasfaser beauftragen. Dazu geben Sie zunächst Ihre Adresse ein. Nach Eingabe Ihrer Anschlussdaten und Wohnsituation wählen Sie einfach Ihren Wunschartif und die Geräte aus. Nur noch persönliche Daten, die Bankverbindung und ggf. die Daten des Hauseigentümers / der Hausverwaltung eingeben und die Bestellung abschicken. Fertig!

<p>Was kostet der Anschluss?</p>	<p>In der aktuellen Aktion ist der Hausanschluss bei Buchung eines Glasfaser- Tarifes kostenfrei. Die reguläre Hausanschluss-Gebühr beträgt 779,96 €.</p> <p>Hauseigentümer haben ebenfalls die Möglichkeit im Aktionszeitraum den Hausanschluss auch ohne Tarifbuchung kostenfrei zu erhalten – siehe Punkt weiter unten „Glasfaseranschluss“ ohne Tarif (nur für Hauseigentümer).</p>
<p>Ich möchte einen Glasfaser-Anschluss beauftragen, aber aktuell ist noch kein Glasfaser-Anschluss verfügbar.</p>	<p>Ist Glasfaserausbau in Ihrer Region geplant, können Sie direkt online Ihren Anschluss bestellen. Und solange er noch nicht gebaut ist, können Sie Ihre bestehende Leitung weiter nutzen oder wir beraten Sie gerne zu möglichen Alternativen unter unserer kostenlosen Hotline 0800/2266100 oder persönlich im Telekom Shop/Telefonladen Ringstr. 28 in 63505 Langenselbold, bzw. www.telekom.de/glasfaser .</p>
<p>Meine Adresse ist nicht verfügbar.</p>	<p>Ihre Adresse liegt vermutlich nicht im geplanten Ausbaubereich. Eine Auskunft über weitere Möglichkeiten, einen Highspeed-Anschluss der Deutschen Telekom zu beauftragen, erhalten Sie unter unserer kostenlosen Hotline 0800/2266100, im Telekom Shop/Telefonladen Ringstr. 28 in 63505 Langenselbold oder online unter www.telekom.de</p>
<p>Ich habe einen laufenden Vertrag bei einem anderen Anbieter. Was muss ich beachten, wenn ich einen Glasfaser-Anschluss bei der Telekom buchen möchte?</p>	<p>Schön, dass Sie sich für einen modernen Glasfaseranschluss bei uns entschieden haben! Geben Sie bei Ihrer Buchung auf www.telekom.de/glasfaser und unter der Hotline 0800/2266100 bitte an, dass Sie von einem anderen Anbieter wechseln möchten. Wenn Sie Ihre Rufnummer mitnehmen möchten, geben Sie im Weiteren bitte auch Ihre Rufnummern an. Weiter müssen Sie sich um nichts kümmern.</p> <p>Sobald feststeht, an welchem konkreten Termin wir den Glasfaseranschluss in Ihrer Wohnung/Ihrem Haus installieren, kontaktieren wir Ihren bestehenden Anbieter und stimmen mit diesem einen Vertragswechseltermin ab. Wir kümmern uns auch um die Mitnahme Ihrer bestehenden Rufnummern, wenn Sie dies wünschen. Sie müssen nicht selbst bei Ihrem bestehenden Anbieter kündigen. Auch falls wir die Glasfaserdose vor Ihrem Vertragswechseltermin installieren: Für Sie entstehen keine doppelten Kosten.</p>
<p>Ich bin bereits Telekom Kunde. Wie kann ich den Vertrag wechseln?</p>	<p>Schön, dass Sie sich für einen modernen Glasfaseranschluss bei uns entscheiden möchten! Bitte bestellen Sie den gewünschten Glasfaser-Tarif einfach im Telekom Shop, auf www.telekom.de/glasfaser oder unter der Hotline 0800/2266100.</p> <p>Sobald die Glasfaser in Ihrer Wohnung gebaut ist, wechseln wir vollautomatisch alle Ihre Produkte auf den neuen Glasfaseranschluss. Ihre Rufnummern, E-Mailadresse, TV etc. werden vollautomatisch übernommen. Sie müssen keinesfalls doppelt zahlen. Sie müssen Ihren bestehenden Anschluss nicht kündigen.</p>

	Bis dahin können Sie ihren bestehenden Anschluss problemlos weiternutzen. Im Rahmen des Glasfaserausbaus entsteht keine Unterbrechung Ihres bestehenden Anschlusses.
Ich bin Telekom Kunde, habe allerdings einen Telefonanschluss und keinen Internetanschluss. Kann ich meine Rufnummer beibehalten?	Ja, wählen Sie bitte bei der Beauftragung „Telekom Festnetz-Tarif ändern“ aus und entscheiden Sie sich für einen entsprechenden Breitbandtarif.
Ist eine Rufnummer-Portierung beim Anbieterwechsel möglich?	Ja, es ist eine Rufnummer-Portierung von bis zu 10 Nummern möglich.
Ich wohne zu Miete. Kann ich das Angebot dennoch buchen? Was muss ich beachten?	<p>Als Mieter können Sie Ihren Wunschanschluss selbstverständlich bestellen.</p> <p>Für den Anschluss Ihrer Wohnung an das Glasfasernetz sind jedoch bauliche Maßnahmen am Grundstück, dem Haus und/oder der Wohnung notwendig. So muss etwa das Glasfaserkabel von außen in den Keller geführt werden und dort ein Glasfaser-Hausanschluss installiert werden. Ebenso muss ein Kabel vom Keller in Ihre Wohnung gelegt werden.</p> <p>Über diese Baumaßnahmen möchten wir Ihren Vermieter informieren. Um eine Zustimmung einzuholen, werden bei der Buchung die Kontaktdaten Ihres Vermieters abgefragt (Name, Adresse, Telefonnummer und die E-Mail-Adresse). Wir übernehmen die Kommunikation mit Ihrem Vermieter, diese erfolgt per E-Mail. Sie müssen nichts weiter tun. Nach unserer Erfahrung hilft es jedoch, wenn Sie Ihren Vermieter parallel über die Bestellung informieren und um Bearbeitung der E-Mail bitten.</p> <p>Wenn Ihr Hauseigentümer/Ihre Hausverwaltung dem Ausbau zustimmt und das Auskundungsprotokoll (Vor-Ort-Termin) den Ausbau bestätigt, wird eine Bereitstellung gewährleistet.</p>
Ich bin einer von mehreren Eigentümern. Kann ich das Angebot dennoch buchen? Was muss ich beachten?	<p>Als Mitglied einer Eigentümer-Gemeinschaft können Sie Ihren Wunschanschluss selbstverständlich bestellen.</p> <p>Da Sie (Teil)Eigentümer Ihrer Immobilie sind, gehen wir davon aus, dass wir die nun folgenden Ausbaumaßnahmen gemeinsam mit Ihnen durchführen können. Bitte informieren Sie Ihre Miteigentümer/Ihre Eigentümergemeinschaft, sofern dies aus Ihrer Sicht erforderlich ist.</p>
Kann ich den Glasfaseranschluss ohne Tarif beauftragen (nur für Hauseigentümer)?	Ja. Entscheiden Sie sich schnell für das Netz der Zukunft. Den Hausanschluss in Höhe von 799,96 schenken wir Ihnen. Der Aktionszeitraum wird verlängert und läuft noch bis Ende 2023. Entscheiden Sie sich dennoch schnell. Sie sichern sich somit Ihren Anschluss und helfen uns die Belastungen durch die Ausbaumaßnahmen so gering wie möglich zu halten. Frühe

	Bestellungen für Hausanschlüsse erhöhen die Planungssicherheit und begrenzen nachträgliche Baumaßnahmen in den Ausbauabschnitten.
Wie lange ist die Vertragslaufzeit?	Die Vertragslaufzeit für einen MagentaZuhause-Tarif beträgt 24 Monate ab dem Tag der Bereitstellung.
Ich habe noch keine Auftragsbestätigung erhalten.	Die Auftragsbestätigungen werden versandt, sobald sichergestellt ist, dass der Ausbau erfolgt und der Glasfaseranschluss an der betreffenden Adresse bereitgestellt werden kann.
Wie kann ich einen bestehenden Auftrag ändern?	Bitte loggen Sie sich in Ihr Kundenportal ein, dort können Sie Ihre Bestellung kostenfrei ändern. Kontaktieren Sie uns alternativ unter der Hotline 0800/2266100 . Sie können die Bestellung spätestens ändern, wenn sie das Installationsdatum auswählen. Bitte beachten Sie, dass bei der Auftragsänderung die zuvor gewählten Konditionen Ihnen ggf. nicht mehr zur Verfügung stehen.
Ich habe bereits ein Telekom Login / Kundencenter Login. Kann ich mich damit einloggen?	Ja, sie können ihren normalen Telekom Login verwenden. Kunden die noch keinen Telekom Login aus dem Kundencenter (Mobilfunk oder Festnetz) haben, können sich online einen neuen Zugang einrichten. Ihre Vorteile: Sie haben die Möglichkeit, den bestehenden Auftrag zu ändern oder die Daten Ihres Hauseigentümers / der Hausverwaltung nachzupflegen, sofern dies erforderlich ist.
Kann mein Vermieter mir den Anschluss verweigern?	Ja, der Eigentümer kann den Ausbau ablehnen. Bitte versuchen sie eine Einigung mit Ihm im Vorfeld zu erreichen.
Ich habe keine E-Mailadresse vom Vermieter/ Eigentümer.	Nehmen Sie bitte mit Ihrem Vermieter Kontakt auf und bitten Sie ihn, einen Berechtigten mit E-Mailadresse zu benenn. Es ist zwingend notwendig, eine E-Mailadresse zum Kontakt mit dem Eigentümer zu benennen, um ihren Produktwunsch zu realisieren.
Onlinebestellung funktioniert nicht – was kann ich tun?	Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten! Wir stehen Ihnen unter der kostenfreien Hotline 0800/2266100 gerne zur Verfügung.
Ich ziehe erst in ein paar Monaten ein. Wann soll ich bestellen? Kann ich ein Wunschdatum angeben?	Bestellen Sie gerne schon heute Ihren Glasfaseranschluss auf www.telekom.de/glasfaser und unter der Hotline 0800/2266100 . Falls bei Ihnen noch Bauarbeiten erforderlich sein sollten, kontaktieren unsere Techniker Sie bezüglich eines Termins. Bei der Bestellung können und müssen Sie noch kein Wunschdatum angeben. Falls Sie zum Termin der Glasfasermontage noch nicht in Ihrer Wohnung wohnen oder Ihren Anschluss erst später nutzen möchten, ist dies kein Problem. Sie können uns bei der Montage-Terminauswahl mitteilen, dass Sie Ihr Internet erst zu einem späteren Zeitpunkt nutzen wollen.

	Solange Sie den Anschluss noch nicht aktiviert haben und nutzen, stellen wir ihn auch nicht in Rechnung.
Kann ich, als Eigentümer, den Weg der Glasfaserleitung zum Haus bestimmen?	Der Weg wird im Vorfeld mit Ihnen abgestimmt und der beste Weg genommen.
Ich bin Vermieter/Mitarbeiter einer Wohnungswirtschaft. Ich habe Fragen zum Glasfaserausbau. Wer kann meine Fragen beantworten?	Bitte wenden Sie sich bei weiteren Fragen gerne an unseren Vermieter- und Wohnungswirtschaft- Beratungsservice, den Sie unter folgender Rufnummer erreichen: 0800/3304174.
Ich bin Mieter. Soll ich meinen Vermieter auf das Ausbauprojekt ansprechen?	Nach Ihrer Buchung übernehmen wir die Kommunikation mit Ihrem Vermieter automatisch, diese erfolgt per E-Mail. Sie müssen nichts weiter tun. Nach unserer Erfahrung hilft es jedoch, wenn Sie Ihren Vermieter parallel über die Bestellung informieren und um Bearbeitung der E-Mail bitten.
Ich bin Teileigentümer meiner Immobilie und habe einen Glasfaseranschluss bestellt. Wer informiert meine Eigentümergemeinschaft/meine Miteigentümer?	Vielen Dank für Ihre Bestellung. Da Sie (Teil)Eigentümer Ihrer Immobilie sind, gehen wir davon aus, dass wir die nun folgenden Ausbaumaßnahmen gemeinsam mit Ihnen durchführen können. Bitte informieren Sie Ihre Miteigentümer/Ihre Eigentümergemeinschaft, sofern dies aus Ihrer Sicht erforderlich ist.
Ich bin Vermieter. Ich wohne nicht in meiner Mietimmobilie. Wie stelle ich sicher, dass meine Immobilie auf jeden Fall ans Glasfasernetz angeschlossen wird?	<p>Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihre Mieter bestellen innerhalb der Vermarktungsphase – für Sie entstehen keine Kosten: Wir schließen Ihre Immobilie kostenlos ans Glasfasernetz an, wenn mindestens einer Ihrer Mieter einen Glasfaser-Tarif bei uns bestellt. Sprechen Sie Ihre Mieter gerne darauf an. • Sie bestellen einen Hausanschluss ohne Tarif – schnell sein lohnt sich, denn in dem Aktionszeitraum entfallen die Ausbaukosten i.H.v. 799,96€ komplett Sie können unter www.telekom.de/jetzt-glasfaser oder unter der o.g. Nummer einen Hausanschluss bestellen. Dann kann Ihre Immobilie unabhängig von den Bestellungen Ihrer Mieter beim Glasfaser-Ausbau berücksichtigt werden. <p>Bitte wenden Sie sich bei weiteren Fragen gerne an unseren Vermieter-Beratungsservice, den Sie unter folgender Rufnummer erreichen 0800/3304174.</p>

Frage	Antwort
Welche Geräte kann ich an dem Anschluss nutzen?	Neben dem Glasfaser-Modem benötigen sie einen Router. An den Router können dann alle gängigen Geräte angeschlossen werden.
Welche Router sind mit meinem neuen Glasfaseranschluss kompatibel?	<p>Eine Liste unserer Router die für den Glasfaser-Anschluss geeignet sind finden Sie in unserer Übersicht.</p> <p>Mit einem zusätzlichen Glasfaser-Modem können Sie eventuell auch Router von anderen Herstellern an einem Glasfaser-Anschluss der Telekom einsetzen. Wir können Ihnen bei Routern anderer Hersteller aber nicht die maximale Geschwindigkeit des Anschlusses garantieren.</p> <p>Gut zu wissen: Sollten Sie einen neuen Router benötigen, bestellen Sie diesen am besten direkt zusammen mit dem Glasfaser-Anschluss. So bekommen Sie ihn automatisch zum passenden Zeitpunkt geliefert.</p>
Kann ich mein vorhandenes Telefon auch an meinem neuen Glasfaseranschluss nutzen?	Für die Glasfaser-Technologie werden keine speziellen Telefone benötigt, die meisten Telefone können daher problemlos weiterverwendet werden.
Benötigt die Glasfaser-Dose eine Stromversorgung?	Die Glasfaser-Dose benötigt keine Stromversorgung. Das Glasfaser-Modem und der Router benötigen jeweils eine Stromversorgung.
Kann ich meinen Router / mein Glasfaser-Modem selbst in Betrieb nehmen oder wird ein Techniker benötigt?	Sie können Ihren Router und andere Endgeräte ohne die Hilfe eines Technikers in Betrieb nehmen. Eine ausführliche Beschreibung zur Verkabelung und Installation liegt dem Versandpaket Ihres neuen Routers bei. Weitere Informationen über die Einrichtung von Endgeräten erhalten Sie unter https://www.telekom.de/hilfe/geraete-zubehoer
Wozu benötige ich ein Glasfaser-Modem?	<p>Bei klassischen Kupferleitungen sind heute Modem und Router in einem Gerät vereint. Die meisten Router haben jedoch kein Glasfaser-kompatibles Modell. Deswegen wird ein spezielles Glasfasermodem benötigt, das vor den Router geschaltet wird. Es wird mit einem mitgelieferten Kabel direkt an die Glasfaserdose angeschlossen. An das Glasfasermodem wird wiederum Ihr Router angeschlossen.</p> <p>Bitte beachten Sie bei der Standortwahl für Ihre Geräte, dass sowohl das Glasfaser-Modem als auch der Router mit Strom versorgt werden müssen.</p>
Installieren Sie auch meinen Router und meinen Media Receiver für mich? Können Sie meinen PC und mein iPad für mich einrichten?	<p>Unsere Geräte sind so gestaltet, dass Sie diese einfach und schnell selber anschließen können. Möchten Sie das nicht, können Sie gerne kostenpflichtig einen Telekom Service-Techniker buchen, der mit Ihnen zusammen Ihre Geräte einrichtet. Bitte haben Sie Verständnis, dass unsere Baudienstleister, die die Glasfaser in Ihrem Haus installieren, keine Geräte für Sie einrichten können.</p> <p>Und so buchen Sie: Sie erhalten in nächster Zeit einen konkreten Termin zur Montage Ihres Glasfaseranschlusses. Sobald Sie diesen Termin</p>

Frage	Antwort
	kennen, buchen Sie gerne das Servicepaket „Persönliche Installation“ bequem online unter telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/persoeliche-installation oder telefonisch unter der Hotline 0800/2266100
Wann erhalte ich meine Geräte?	<p>Ihre Geräte versenden wir direkt nach der Bestätigung Ihres Montagetermins. In der Regel sind diese innerhalb von 2-3 Tagen bei Ihnen.</p> <p>Wenn Sie sich sehr kurzfristig für einen Montagetermin entschieden haben, kann es sein, dass Ihre Endgeräte in Ausnahmefällen erst nach Ihrem Montagetermin eintreffen. Dies ist kein Grund zur Sorge: Die Zeit bis zur ersten Inbetriebnahme der Endgeräte stellen wir Ihnen nicht in Rechnung. Sie können Ihren bestehenden Anschluss auf jeden Fall weiter problemlos nutzen, bis Sie Ihre neuen Endgeräte in Betrieb genommen haben.</p>

Ausbau und Montage

Frage	Antwort
Ich habe einen Glasfaseranschluss gebucht. Was passiert als nächstes?	<p>Vielen Dank für Ihren Auftrag. Das passiert als nächstes:</p> <p>Information Ihres Vermieters: Sollten Sie zur Miete wohnen, informieren wir direkt nach der Bestellung Ihren Vermieter.</p> <p>Auskundung/Besichtigung: Sollten Sie Eigentümer eines Mehrfamilienhauses sein, vereinbaren wir mit Ihnen einen Termin zur Besichtigung der Immobilie. Sie erhalten alle Terminanfragen per E-Mail – bitte kontrollieren Sie Ihr angegebenes E-Mail-Postfach regelmäßig.</p> <p>Montage: Für die Montage Ihres Glasfaseranschlusses vereinbaren wir mit Ihnen einen Montagetermin, in der Regel mit zwei Wochen Vorlauf. Sie erhalten alle Terminanfragen per E-Mail – bitte kontrollieren Sie Ihr angegebenes E-Mail-Postfach regelmäßig.</p> <p>Surfen: Unmittelbar nach der Montage erhalten Sie eine E-Mail mit allen Informationen, die Sie noch benötigen, um Ihren Anschluss in Betrieb zu nehmen. Ihre Endgeräte bekommen Sie rechtzeitig zugesandt.</p> <p>Sie können jederzeit in Ihrem Kundencenter den Status Ihres Ausbaus Online einsehen. Bitte kontrollieren Sie regelmäßig Ihr angegebenes E-Mail-Postfach, da wir Sie bezüglich Termine per E-Mail kontaktieren.</p>
Wo finde ich Information zum aktuellen Status des Ausbaus?	In Ihrem Kundencenter können Sie jederzeit den Ausbau-Status verfolgen.

Frage	Antwort
Wann und wie bekomme ich den Termin für die Installation mitgeteilt?	Ca. zwei Wochen vor der finalen Bereitstellung erhalten sie per E-Mail einen Link zur Terminvereinbarung. Online können sie aus drei Terminvorschlägen einen Bereitstellungstermin auszuwählen. Der weitere Prozess ergibt sich aus dem Onlineanweisungen.
Auf der Straße wird schon Glasfaser ausgebaut. Wieso bekomme ich noch keinen Anschluss?	Wir bereiten zuerst die Infrastruktur vor und schließen im Anschluss die Häuser an.
Bei meinem Nachbarn wird bereits gebaut – wurde ich vergessen?	<p>Bitte kontrollieren Sie zuerst Ihre E-Mails, ob Sie bereits eine Terminanfrage für die Glasfaserinstallation bekommen haben. Den aktuellen Status Ihrer Bestellung können Sie in Ihrem Kundencenter einsehen.</p> <p>Die konkreten Termine, die wir Ihnen und Ihren Nachbarn innerhalb des Ausbauezeitraums nennen, hängen von vielen Faktoren ab. Um die bauliche Belastung in Ihrer Stadt klein zu halten, bauen wir in der Regel Straßenzug für Straßenzug. Zusätzlich sind bauliche Besonderheiten zu berücksichtigen, wie z.B. die Größe der Immobilie oder notwendige Baugenehmigungen. Aus diesem Grund werden manche Kunden im Initialausbau früher, manche später angeschlossen.</p>
Wo wird das Glasfaserkabel verlegt? Welche Bauarbeiten sind notwendig?	<p>Im Vorfeld der Bauarbeiten besprechen wir mit dem jeweiligen Hauseigentümer bzw. Hausverwaltung die konkreten Baumaßnahmen an Ihrer Adresse. Je nach örtlichen Gegebenheiten wird ein Rohr grabenlos und unterirdisch verlegt oder ein kleiner Graben bis zum Haus gezogen. Sind auf Ihrem Grundstück Leerrohre vorhanden, können diese i.d. R. für Glasfaserleitung genutzt werden. Im Graben werden zwei kleine Rohre bis an Ihr Haus gelegt. Im Anschluss an die Bauarbeiten wird die Glasfaser in die bereits vorhandenen Rohre eingezogen.</p> <p>Dort, wo die Glasfaser ins Haus eintritt – in der Regel im Keller –, installieren wir dann einen Glasfaser Hausübergabepunkt (kurz HÜP). Natürlich mit so wenig Aufwand wie möglich für Sie. Pro Gebäude/Hausnummer ist ein Hausübergabepunkt erforderlich. Dies gilt auch bei einem gemeinsam genutzten Hausanschlussraum.</p> <p><u>Im Einfamilienhaus:</u></p> <p>Die Glasfaser wird vom HÜP aus weiter mit der Glasfaser-Dose verbunden. Wir verlegen für Sie kostenlos 20 Meter Glasfaserkabel bis zur Glasfaser-Dose, um an den am besten geeigneten Platz Ihrer Wohnräume zu gelangen! Sie müssen dafür lediglich den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</p> <p><u>Im Mehrfamilienhaus:</u></p> <p>Wir installieren den HÜP im Keller Ihres Mehrfamilienhauses. Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im</p>

Frage	Antwort
	<p>Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt. Dort entscheiden Sie, wo Sie die Glasfaser-Dose montiert haben möchten. Wenn Sie die Glasfaser-Dose direkt am Wohnungseintritt der Glasfaser haben möchten, müssen Sie nichts weiter tun. Wenn Sie die Glasfaser-Dose an einem anderen Ort, z. B. im Büro oder Wohnzimmer, haben möchten, installieren wir Ihnen die Glasfaser-Dose kostenlos in einem Umkreis von 20 Metern vom Wohnungseintritt. Sie müssen hierfür nur den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</p> <p>Alle weiteren Informationen finden Sie unter: https://www.telekom.de/hilfe/festnetz-internet-tv/anschluss-verfuegbarkeit/anschlussvarianten/glasfaseranschluss/glasfaseranschluss-downloads</p>
<p>Was ist eine Auskundung/ eine Besichtigung? Was muss ich im Vorfeld beachten?</p>	<p>In manchen Fällen (z.B. Mehrfamilienhäuser, Gewerbeimmobilien) ist für die Planung der Baumaßnahmen eine sogenannte Auskundung / Besichtigung vor Ort im Haus notwendig. Hierfür erhalten Sie als Eigentümer (oder Ihr Vermieter) eine E-Mail mit der Möglichkeit, online einen Auskundungs-Termin zu vereinbaren.</p> <p>Bei der Auskundung/Besichtigung wird vor Ort geprüft, wie und wo wir die Glasfaser in Ihr Haus einführen und wie wir diese in Ihrem Haus verlegen. Wir sprechen die konkrete Bauweise mit Ihnen als Eigentümer ab, im Anschluss des Termins erhalten sie zusätzlich ein Protokoll per E-Mail.</p>
<p>Wo schließe ich in Zukunft meinen Router/mein Modem an? Kann ich hierfür meine aktuelle Telefondose (TAE) nutzen?</p>	<p>Das ist leider nicht möglich. Wir installieren Ihnen eine neue Glasfaser-Dose.</p>
<p>Wo installiert die Telekom die Glasfaserdose im Einfamilienhaus? Im Keller oder am Wunschort?</p>	<p>Die Glasfaser wird vom HÜP aus weiter mit der Glasfaser-Dose verbunden. Wir verlegen für Sie kostenlos 20 Meter Glasfaserkabel bis zur Glasfaser-Dose, um an den am besten geeigneten Platz Ihrer Wohnräume zu gelangen! Sie müssen dafür lediglich den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</p> <p>Alle weiteren Informationen finden Sie unter: https://www.telekom.de/hilfe/festnetz-internet-tv/anschluss-verfuegbarkeit/anschlussvarianten/glasfaseranschluss/glasfaseranschluss-downloads</p> <p>Falls Sie <u>keinen</u> Leitungsweg vorbereiten möchten, installieren wir Ihre Glasfaserdose neben der Hauseinführung, also in der Regel in Ihrem Keller.</p> <p>Gerne installieren wir gegen Aufpreis für Sie auch ohne Vorbereitung des Leitungsweges eine Verlängerung der Glasfaser an Ihren Wunschort. Wir</p>

Frage	Antwort
	<p>empfehlen Ihnen „Installation LAN-Kabel“ für einmalig 149,96 Euro: telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/installation-lan-kabel Die Bestellung ist auch nach der Montage im Keller noch möglich.</p>
<p>Wo installiert die Telekom die Glasfaserdose im Mehrfamilienhaus?</p>	<p>Wir installieren den HÜP im Keller Ihres Mehrfamilienhauses. Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt. Dort entscheiden Sie, wo Sie die Glasfaser-Dose montiert haben möchten. Wenn Sie die Glasfaser-Dose direkt am Wohnungseintritt der Glasfaser haben möchten, müssen Sie nichts weiter tun. Wenn Sie die Glasfaser-Dose an einem anderen Ort, z. B. im Büro oder Wohnzimmer, haben möchten, installieren wir Ihnen die Glasfaser-Dose kostenlos in einem Umkreis von 20 Metern vom Wohnungseintritt. Sie müssen hierfür nur den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</p> <p>Alle weiteren Informationen finden Sie unter: https://www.telekom.de/hilfe/festnetz-internet-tv/anschluss-verfuegbarkeit/anschlussvarianten/glasfaseranschluss/glasfaseranschluss-downloads</p> <p>Falls Sie <u>keinen</u> Leitungsweg vorbereiten möchten, installieren wir Ihre Glasfaserdose neben der Hauseinführung, also in der Regel in Ihrem Keller.</p> <p>Gerne installieren wir gegen Aufpreis für Sie auch ohne Vorbereitung des Leitungsweges eine Verlängerung der Glasfaser an Ihren Wunschort. Wir empfehlen Ihnen „Installation LAN-Kabel“ für einmalig 149,96 Euro: telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/installation-lan-kabel Die Bestellung ist auch nach der Montage im Keller noch möglich.</p>
<p>Ich nutze eine Wohnung in einem Mehrfamilienhaus. Wie erfolgt hier der Glasfaseranschluss?</p>	<p>Wir installieren den Glasfaser Hausübergabepunkt im Keller Ihres Mehrfamilienhauses (wichtig: für die Beauftragung hierzu ist die Einwilligung des Hauseigentümers notwendig). Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt.</p>
<p>Was passiert im Mehrfamilienhaus, wenn ich keinen Leitungsweg vorbereitet habe?</p>	<p>Wir installieren Ihnen den Hausübergabepunkt (HÜP) wie vereinbart in den Keller und montieren dann die Telekom Anschlussdose im Fall eines unvorbereiteten Leitungsweges in einem Umkreis von drei Metern der Eingangstür.</p>
<p>Muss ich während der Bauarbeiten zu Hause sein? Wie lange dauern die Bauarbeiten?</p>	<p>Ja, wir benötigen den Zugang zu Ihrem Grundstück, zum Keller sowie zu den relevanten Wohnungen – deshalb ist es wichtig, dass Sie zu den vereinbarten Terminen vor Ort sind und Zugang hierzu sicherstellen.</p> <p>Wir vereinbaren mit Ihnen ein Zeitfenster. Unser Techniker werden innerhalb dieses Zeitfenster die Arbeiten bei Ihnen starten. Es ist unser Anspruch, sie innerhalb des Zeitfensters abzuschließen. Jedoch kann,</p>

Frage	Antwort
	<p>abhängig von den Gegebenheiten in Ihrer Immobilie, die Installation auch länger dauern als das angegebene Zeitfenster. In Ausnahmefällen kann auch ein weiterer Termin erforderlich werden.</p>
<p>Meine Glasfaserdose wurde installiert. Was muss ich tun, damit ich surfen kann?</p>	<p>Nach der Installation Ihrer Glasfaserdose erhalten Sie von uns per E-Mail einen Aktivierungs-Link zugeschickt. Bitte klicken Sie diesen Aktivierungs-Link und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm. Viel Spaß mit Ihrem neuen Glasfaseranschluss!</p> <p>Übrigens: Für den besten W-Lan-Empfang platzieren Sie Ihren Router am besten zentral in Ihrer Wohnung. Mehr Informationen zu diesem Thema finden Sie auch online unter telekom.de/zuhause/heimvernetzung. Für die optimale Verkabelung vom Glasfasermodem zu Ihrem Router empfehlen wir unser Service-Produkt „Installation LAN-Kabel“ für einmalig 149,96 Euro: telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/installation-lan-kabel</p>
<p>Ab wann kann ich meinen Glasfaseranschluss nutzen?</p>	<p>Falls Sie von einem anderen Anbieter zur Telekom wechseln, werden wir Ihren bestehenden Anschluss für Sie kündigen. Um doppelte Kosten für Sie zu vermeiden und die Übernahme Ihrer Festnetznummer zu ermöglichen, können Sie Ihren Anschluss nutzen, sobald Ihr bestehender Anbieter Ihren alten Vertrag kündigt. Dies ist in der Regel am Ende der Mindestvertragslaufzeit Ihres bestehenden Vertrages bei ihrem jetzigen Anbieter der Fall.</p> <p>Falls Sie nicht von einem anderen Anbieter wechseln, können Sie Ihren Anschluss wenige Minuten nach Installation der Glasfaserdose nutzen.</p>