

## **Häufige Fragen und Antworten (FAQ):**

- **Warum Glasfaser in Ihrer Region?**

- Beste Leitungsqualität: wenig anfällig, schnelles Internet, hohes Datenvolumen
- Modernste und beste Internet- und Telefonie-Versorgung
- Zukunftsweisende Technologie! Denken Sie nicht nur an heute, sondern auch an die Generation nach Ihnen
- Wertsteigerung Ihrer Immobilie durch einen Anschluss
- Attraktivität der gesamten Region steigt für Firmen und Privatpersonen
- Entstehung von kommunalen Werten

Unterschätzen Sie nicht die Bedeutung des schnellen Internets: Aktuell verdoppelt sich der Bandbreitenbedarf, bedingt durch neue Angebote und Dienste, ungefähr alle 2 Jahre. Ähnlich ist es mit dem Übertragen der Daten. Ohne schnelles Internet verlieren Firmenstandorte und Wohnorte an Attraktivität und Wert. Sie selbst und Ihre Kinder merken es, weil Sie nicht mehr ruckelfrei fernsehen, streamen oder skypen können, Heimarbeitsplätze kaum möglich sind.

**Das Glasfasernetz ist die Basisinfrastruktur für zukünftige digitale Services und Produkte, die wir uns jetzt noch nicht vorstellen können!**

## **Anschluss und Verfügbarkeit**

- **Wer kann angeschlossen werden?**

Prüfen Sie zunächst, ob Ihre Adresse im Ausbaubereich liegt. Auf [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh) gibt es eine Liste der Adressen im Ausbaubereich.

- **Was ist, wenn meine Adresse nicht im Glasfaser-Ausbaubereich liegt?**

Die LüneCom bietet auf Föhr auch schnelle Internet-Anschlüsse über Kupferleitungen. Informieren Sie sich auf [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh) über die möglichen DSL-Tarife.

- **Was ist, wenn ich in einem Neubaugebiet wohne?**

Nehmen Sie bitte Kontakt zu Ihrer Gemeinde auf, um zu klären, ob Ihre neue Adresse im Ausbaubereich liegt.

- **Kann ich mich nachträglich noch anschließen lassen nach Ablauf der Vorvermarktungszeit?**

Die zweimonatige Vorvermarktung endete am 10.01.2020. Nur in diesem Zeitraum abgegebene Aufträge werden kostenfrei erstellt. Ein nachträglicher Anschluss ist möglich, es entstehen allerdings Kosten für die Planung und ggf. Tiefbau, die Sie als Eigentümer/Antragsteller tragen müssen. Wenn Sie an einem Angebot interessiert sind, wenden Sie sich an die LüneCom. Sie werden ein entsprechendes Angebot bekommen und Sie entscheiden, ob Sie es annehmen.

- **Wie wäre der Ablauf, wenn ich mich für das Glasfaser-Internet entscheide?**

1. Prüfen Sie zunächst, ob Ihre Adresse im Ausbaubereich liegt. Auf [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh) gibt es eine Liste der Adressen im Ausbaubereich Glasfaserhausanschluss baukostenfrei.
2. Wenn Sie an einem Angebot interessiert sind, wenden Sie sich an die LüneCom. Sie werden ein entsprechendes Angebot bekommen und Sie entscheiden, ob Sie es annehmen.
3. Neben den unterzeichneten **Auftragsunterlagen**, benötigen wir die vom Eigentümer der Immobilie, für die der Anschluss bestellt wird, die unterzeichnete **Nutzungsvereinbarung**.

4. Bis zur Fertigstellung des Anschlusses nutzen Sie noch Ihren bisherigen Vertrag. Die LüneCom wird mit Ihnen zusammen rechtzeitig Ihren bisherigen Vertrag kündigen, wenn Sie Ihre Rufnummer mitnehmen wollen (mehr dazu unter Rufnummernmitnahme).
5. Ist Ihr Hausanschluss gelegt und die Verbindung zu den Verteilzentren durchgängig geschaffen, dann wird Ihr Anschluss in Rücksprache mit Ihnen zum entsprechenden Termin freigeschaltet. Wir werden Sie rechtzeitig darüber informieren.
6. Wenn Sie einen Router oder Medienkonverter über die LüneCom bestellt haben, wird dieser Ihnen rechtzeitig vor Freischaltung zugestellt. Den Router schließen Sie einfach an die Anschlussdose am Hausübergabepunkt (APL) an.
7. Im Haus liegt die Verantwortung für die Weiterverteilung der Signale über vorhandene Leitungswege oder WLAN-Verbindungen beim Eigentümer. Sollten Sie Unterstützung bei der Verteilung oder dem Anschluss innerhalb Ihres Hauses benötigen, sprechen Sie unsere Vertriebspartner an. Sie werden Ihnen gewiss gerne ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

- **Was ist, wenn mein Haus mehrere Wohneinheiten hat?**

Um das Haus anschließen zu können, muss mindestens ein Vertrag mit der LüneCom und die **Nutzungsvereinbarung** vorliegen, in der angegeben werden sollte, ob es sich um ein Doppelhaus oder Mehrfamilienhaus (Anzahl Wohneinheiten) handelt. Diese Angabe ist wichtig, da in der Planung dann eine entsprechende Anzahl von Glasfasern für die Anzahl der vorhandenen Wohneinheiten vorgesehen wird.

Bis zum Hausübergabepunkt, auch Glasfaser APL genannt, ist die LüneCom mit ihrem Angebot für den Ausbau zuständig. Innerhalb Ihres Hauses fällt die Zuständigkeit für die Weiterverteilung von Leitungen oder Anschlüssen an Sie als Hauseigentümer. Sollten Sie Hilfe bei der Verkabelung in Ihrem Haus benötigen, fragen Sie unsere Vertriebspartner nach einem Angebot.

- **Was ist, wenn ich Mieter bin und einen Anschluss haben möchte?**

Fragen Sie Ihren Vermieter, ob er während der Vorvermarktung bereits einen Anschluss für das Haus beantragt hat und ggf. auch schon einen Vertrag geschlossen hat. Dann könnten Sie als Mieter auf Antrag den Vertrag übernehmen bzw. einen neuen mit der LüneCom abschließen. Ist das Haus noch nicht in der Planung berücksichtigt, dann sprechen Sie mit Ihrem Vermieter, ob ein nachträglicher Anschluss mit den dann entstehenden Anschlusskosten vom Eigentümer/Vermieter übernommen wird. Bei Interesse würde der Hauseigentümer sich ein Angebot von der LüneCom über die Anschlusskosten erstellen lassen. Ebenso muss ein Auftrag bei der LüneCom für diese Adresse vorliegen.

- **Ich bin zugezogen ins Ausbaugebiet.**

- a) **Kann ich mich nachträglich anschließen lassen?**

Ja, schicken Sie einen ausgefüllten Auftrag an die LüneCom. Sie werden ein entsprechendes Angebot bekommen und Sie entscheiden, ob Sie es annehmen.

- b) **Kann ich den Anspruch auf den kostenlosen Anschluss von dem Voreigentümer meines neuen Hauses übernehmen?**

Ja, es ist möglich, dass der Voreigentümer im Zuge seiner Kündigung Ihnen den Vertrag überlässt. Hierzu ist ein entsprechendes Formular vom Voreigentümer auszufüllen, siehe [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh), damit sichergestellt ist, dass Sie den Anspruch auf den kostenfreien Anschluss nicht verlieren. Am besten nehmen Sie hierzu rechtzeitig Kontakt zur LüneCom auf.

## Preise und Leistungen

- **Wofür schließe ich einen Vertrag?**

Im Vertrag mit der LüneCom entscheiden Sie sich für einen schnellen Internetanschluss (echte 50 oder 100 Mbit/s) und wahlweise auch für Telefonie. Die Laufzeit des Vertrages beträgt 2 Jahre und verlängert sich automatisch, wenn nicht fristgerecht gekündigt wird. Preise und Leistungen entnehmen Sie bitte den Unterlagen im Downloadbereich auf: [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh)

- **Wie hoch sind die einmaligen Anschlusskosten?**

Nach Abschluss der Vorvermarktung entstehen Kosten für folgende Leistungen:

- Für den Glasfaser Router FRITZ!BOX 5490: 149,-€
- Die Einrichtungsgebühr: 99,-€
- Die Kosten für den Hausanschluss werden für Sie kalkuliert und Sie bekommen von der LüneCom ein individuelles Angebot. Nach Erhalt dieses Angebotes entscheiden Sie, ob Sie es annehmen möchten oder nicht. Bei Ablehnung Ihrerseits wäre der Vertrag mit der LüneCom hinfällig.

- **Was habe ich für monatliche Kosten?**

Sie zahlen in den ersten 6 Monaten lediglich 29,90€ mtl., ab dem 7. Monat je nach gebuchtem Tarif, monatlich 39,90€ für 50 Mbit/s, bzw. 49,90€ für 100 Mbit/s, inkl. Internet- und Telefonflatrate (ins dt. Festnetz). Alle Tarif-Optionen finden Sie in unserer Preisliste im Downloadbereich auf: [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh)

## Fragen zur Rufnummernmitnahme und Kündigung bisheriger Verträge

- **Kann ich meine Telefonnummern mitnehmen? Und wer kümmert sich um die Portierung (Übertragung meiner Telefonnummer)?**

Wenn Sie angegeben haben, dass Sie Ihre Rufnummer mitnehmen möchten, dann erledigen wir diese Übertragung und gleichzeitige Kündigung Ihres bisherigen Vertrages gemeinsam mit Ihnen.

- **Kann ich meine Telekom-E-Mail-Adresse z.B. Mustermann@t-online.de behalten/mitnehmen?**

Ihre E-Mail-Adresse können Sie leider nicht mit zur LüneCom nehmen. Es gibt ein Angebot der Telekom, wie Kunden Ihre bisherige t-online-Adresse kostenfrei (als Freemail) behalten können.

Informieren Sie sich hierzu bei der Telekom z.B. auf deren Internetseite unter:

<https://www.telekom.de/unterwegs/apps-und-dienste/kommunikation/telekom-e-mail>

- **Was mache ich, wenn mein derzeitiger Anbieter mir meinen Vertrag kündigt, bevor mein neuer Anschluss bei der LüneCom verfügbar ist?**

Sie sollten sich überlegen, Ihren bisherigen Vertrag zu verlängern. Fragen Sie bei Ihrem derzeitigen Anbieter nach Verträgen mit kürzeren Laufzeiten als 24 Monate. Diese werden häufig nicht aktiv angeboten. Oder Sie wählen übergangsweise einen alternativen Anbieter, wenn Sie nur einige Monate überbrücken müssen. Informieren Sie sich über die aktuellen Angebote, unser Vertriebspartner kann bei dieser Frage gewiss beratend unterstützen.

So wie Sie es im Auftrag gewünscht haben, werden wir Sie nach Fertigstellung des neuen Netzes an Ihrer Adresse, entweder sofort anschließen oder erst nach Ablauf Ihres dann gültigen Vertrages, damit Sie keine doppelten Kosten tragen müssen. Sie bekommen in jedem Fall von der LüneCom ein Schreiben, wenn der Fertigstellungstermin der Leitungen an Ihrer Adresse bekannt ist. Ab diesem Zeitpunkt werden wir gemeinsam mit Ihnen die Mitnahme Ihrer Rufnummer (Portierung) und Kündigung ihres bisherigen Vertrages angehen.

- **Wer kündigt wann meinen bisherigen Vertrag für Internet/Telefonie?**
  - a) **Sie möchten Ihre Rufnummer behalten:**
    1. Wenn Sie Ihre Rufnummer behalten möchten und Internet und Telefonie bisher vom selben Anbieter bekommen, dann kündigt die LüneCom mit Ihnen gemeinsam im Rahmen der Rufnummern-Mitnahme (Portierung) Ihren bisherigen Vertrag für Internet/Telefonie, sobald der Anschlusstermin feststeht. **Kündigen Sie nicht selbst, ansonsten geht Ihre Rufnummer verloren!**
    2. Wenn Sie Ihre Rufnummer behalten möchten und Internet und Telefonie bisher von unterschiedlichen Anbietern bekommen oder in unterschiedlichen Verträgen geregelt haben, dann kündigt die LüneCom gemeinsam mit Ihnen im Rahmen der Rufnummernmitnahme nur Ihren bisherigen Telefonievertrag. **Nur den Vertrag für Internet kündigen Sie bitte selber.**
  - b) **Sie möchten Ihre Rufnummer nicht behalten**
    - Wenn Sie Ihre Rufnummer nicht behalten möchten, dann bekommen Sie von der LüneCom eine neue Nummer. **In diesem Fall kündigen Sie bitte Ihre bisherigen Verträge für Internet und Telefonie selber.**

## Fragen zur Bauweise, Technik, Hardware und Hausinstallation

- **Wie wird das Glasfaserkabel auf meinem Grundstück/zu meinem Haus verlegt?**

Je nach Beschaffenheit des Untergrundes Ihres Grundstückes (verlegte Leitungen, Hindernisse im Boden, Baumwurzeln, Steine) wird das Glasfaserkabel entweder in offener Bauweise/in einem Graben verlegt oder mittels einer Erdrakete unterirdisch geschossen und zu einem Übergabepunkt an der Innenseite Ihrer Hauswand geführt. Welches Verfahren zum Einsatz kommt, unterliegt der Entscheidung der Tiefbaufirma nach Besichtigung Ihres Grundstückes. In feuchten/hochwassergefährdeten Gebieten werden Leitungseinführungen ins Haus immer oberhalb der Kellergrenze ins Erdgeschoss gelegt. Ab dem Übergabepunkt in Ihrem Haus (Glasfaser-APL) sind Sie für den Anschluss des Routers und ggf. weiterer Hardware (PC, Drucker, Fax) zuständig. Unsere Vertriebspartner beraten und unterstützen Sie bei Bedarf und gegen Angebot gerne.
- **Kann ich meine bisherige DSL-Hardware mit dem LüneCom FTTB-Zugang nutzen?**

Die vorhandene Hardware kann – je nach Modell – weiter verwendet werden. Es wird dann nur ein Medienkonverter benötigt. Lesen Sie hierzu in unserem Downloadbereich folgende Dokumente: „**Routerwahlfreiheit**“ und „**Schnittstellenbeschreibung**“. Weitere Informationen erhalten Sie unter Telefon: 04131-7066777 oder per E-Mail an [kontakt@deinnetz.de](mailto:kontakt@deinnetz.de)
- **Muss ich den Router selbst anschließen?**
  - a) Ja. Wenn Sie die FRITZ!Box 5490 bei uns bestellt haben (sie wird Ihnen rechtzeitig zugestellt), müssen Sie den Router nur mit dem mitgelieferten Glasfaser-Anschlusskabel an den Hausübergabepunkt (Glasfaser-APL) anstecken. Die Installation erfolgt dann automatisch, Zugangsdaten sind nicht erforderlich.
  - b) Ja. Wenn Sie Ihren bisherigen Router mit einem Medienkonverter nutzen wollen, informieren Sie sich im Vorwege über die Schnittstellenkompatibilität Ihres Gerätes. Infos hierzu finden Sie im Downloadbereich in den Pdf's „**Routerwahlfreiheit**“ und

„**Schnittstellenbeschreibung**“. Vor der Freischaltung bekommen Sie entsprechende Zugangsdaten für die Telefonie und Internet zugeschickt.

Sollten Sie Unterstützung beim Anschluss benötigen, wenden Sie sich gerne an unsere Vertriebspartner. Diese werden Sie gegen Gebühr entsprechend beraten und unterstützen.

- **Woran kann es liegen, wenn bei mir Internet über WLAN oder drahtlose Telefonie mit dem neuen Anschluss schlechter funktionieren als vorher?**

Es kann sein, dass durch die Verlegung des Standortes des Routers, die Entfernung zu Ihren Endgeräten weiter geworden ist und die drahtlose Verbindung über WLAN im Haus sich verändert/verschlechtert hat. Sie können anhand des WLAN-Signals auf den Endgeräten (z.B. Handy, PC, Laptop...) die Stärke der empfangenen Signale (Anzahl der Balken) überprüfen. Je nach den örtlichen/baulichen Gegebenheiten, kann es Sinn machen, z.B. einen WLAN-Verstärker oder einen DECT-Repeater einzusetzen, um Internet- oder Telefonsignale zu verstärken. Unsere regionalen Vertriebspartner können Sie entsprechend beraten und Ihnen gewiss individuelle Lösungen anbieten.

- **Kann ich selber prüfen, ob die gebuchte Datenübertragungsrate bei meinem Anschluss ankommt?**

Ja, Sie können einen sogenannten „Speedtest“ machen, z.B. [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) der Bundesnetzagentur. Beachten Sie unbedingt die Anweisungen (Endgerät muss zur Messung über LAN-Kabel an den Router angeschlossen sein, WLAN muss für die Messung am Router deaktiviert werden, es dürfen keine Anwendungen parallel im Internet genutzt werden), ansonsten gibt es keine aussagekräftigen Ergebnisse. Wenn bei der Messung eine unzureichende Datenversorgung bis zu Ihrem Hausanschluss als Ergebnis steht, dann informieren Sie unseren Technischen Support: 04131-78964-44 (Mo-Fr. 08.00-17.00 Uhr)

## **Fragen zu Hilfe, Kontakt und Informationsmaterial**

- **An wen wende ich mich bei Störungen von Internet und Telefon?**

Einfach direkt die LüneCom unter Telefon: 04131-789 64-44 anrufen oder, wenn möglich, eine E-Mail an [support@luenecom.de](mailto:support@luenecom.de) senden.

- **Wo finde ich die nötigen Auftragsunterlagen?**

Die hier im Text erwähnten Dokumente finden Sie entweder:

- **Auf unserer Internetseite:** [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh) im Downloadbereich unter Föhr:

- Liste des Glasfaser-Ausbaugebietes
- Vertragsunterlagen
- Nutzungsvereinbarung
- Preisliste
- AGB's
- Schnittstellenbeschreibung...

- **Bei unseren Vertriebspartnern** (Kontakte siehe am Ende) bekommen Sie ebenfalls die nötigen Auftragsformulare und Informationen

- **In der Tourist-Info in Utersum** werden Auftragsformulare hinterlegt sein

- **Nehmen Sie Kontakt zur LüneCom auf**, wenn wir Ihnen Auftragsunterlagen zusenden sollen.

- **Wo reiche ich meine Vertragsunterlagen ein?**

Entweder Sie geben die ausgefüllten Vertragsunterlagen und die Nutzungsvereinbarung bei einem unserer Vertriebspartner (siehe unten) ab oder schicken sie direkt an uns:

**LüneCom Kommunikationslösungen GmbH**  
**Volgerstr. 4**  
**21335 Lüneburg**

- **Wo finde ich die nötigen Dokumente?**

Die hier im Text erwähnten Dokumente finden Sie entweder:

- **Auf unserer Internetseite:** [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh) im Downloadbereich unter Föhr:
  - Liste des Glasfaser-Ausbaugebietes
  - Vertragsunterlagen
  - Nutzungsvereinbarung
  - Preisliste
  - AGB's
  - Schnittstellenbeschreibung
  - sowie viele weitere Informationen
- **Bei unseren Vertriebspartnern** (Kontakte siehe am Ende) bekommen Sie ebenfalls die nötigen Auftragsformulare und Informationen
- **Nehmen Sie Kontakt zur LüneCom auf**, wenn wir Ihnen Auftragsunterlagen zusenden sollen.

- **Wo finde ich Hilfe bei weiteren Fragen?**

- Rufen Sie unsere **Hotline an: 04131-70 66 777** (Mo-Fr 9.00-17.00 Uhr),
- Schreiben uns per **E-Mail an: [Kontakt@DeinNetz.de](mailto:Kontakt@DeinNetz.de)**
- Besuchen unsere **Internetseite: [www.DeinNetz.sh](http://www.DeinNetz.sh)** Dort finden Sie alle Antragsunterlagen zum Ausdrucken und weitere Informationen.
- Wenden Sie sich gerne an unsere **Vertriebspartner:**

<b>Henjas Compi Service</b> Herr Martens Kertelhein-Allee 7 25938 Nieblum/Föhr Tel.: 04681-748604 E-Mail: <a href="mailto:info@hcs-nieblum.de">info@hcs-nieblum.de</a>	<b>IT Technik Rüter</b> Herr Rüter Brukswai 5 25938 Nieblum/Föhr Tel.: 0151-18318755 Fax: 04681-7410807 E-Mail: <a href="mailto:hrueter@web.de">hrueter@web.de</a>
<b>Nissen Computer Service</b> Herr Nissen Möhlenstieg 8 25938 Wrixum auf Föhr Tel.: 04681-580520 E-Mail: <a href="mailto:nissen-edv@t-online.de">nissen-edv@t-online.de</a>	<b>TNC GmbH</b> Herr Hartmann Boldixumerstr. 35 25938 Wyk auf Föhr Tel.: 04681-598720 E-Mail: <a href="mailto:c.hartmann@tnc-foehr.de">c.hartmann@tnc-foehr.de</a>

FAQ Stand 16.01.2020