

F.A.Q.

Fragen und Antworten – W-DSL Funknetze

Hier finden Sie eine Auswahl von Antworten rund um das Thema W-DSL. Sollten Sie hier keine passende Antwort finden, so rufen Sie uns einfach an: 04421 380 99 99

Inhalt

Allgemeine Fragen:.....	2
Warum W-DSL ?	2
Wo ist W-DSL verfügbar?	2
Fragen zur Technik:	2
Was wird alles für die Installation zuhause benötigt?	2
Welche Bandbreite wird mein Anschluss haben?.....	3
Benötige ich einen Telefonanschluss für W-DSL?	3
Ist W-DSL wetterabhängig?	3
Gibt es irgendwelche technischen Einschränkungen?	3
Wer installiert meinen Anschluss?	3
Kann ich über W-DSL telefonieren?	4
Kann ich meine Telefonnummer(n) behalten, wenn ich über W-DSL telefoniere?	4
Was muss ich tun, wenn bisher ich mehrere Anbieter nutze?	4
Kann ich W-DSL auch über mehrere Geräte gleichzeitig nutzen?.....	5
Wie richte ich meine FRITZ!Box für W-DSL ein?.....	5
Kann ich meine bisherigen E-Mailadressen weiter nutzen?	5
Kann ich weiterhin Call-by-Call oder Preselection - Anbieter nutzen?	5
Kann ich meine ISDN Rufnummern und Telefone mit dem VoIP Anschluss weiter nutzen?.....	5
Kann ich wie bei ISDN, auch auf zwei Leitungen gleichzeitig telefonieren?	5
Kann ich die T-Net Box weiterhin nutzen?	5
Fragen zum W-DSL Vertrag:	5
Wann beginnt die Vertragslaufzeit?.....	5
Wie lang ist die Vertragslaufzeit?.....	6
Was passiert, wenn ich umziehe?	6
Wie und wann kann ich meinen Tarif wechseln?.....	6
An welche Adresse schicke ich Aufträge oder Kündigungen?.....	6
Wo finde ich meine aktuelle Rechnung?.....	6

Allgemeine Fragen:

Warum W-DSL ?

W-DSL ermöglicht schnelle und sichere Internetverbindungen per Funk oder Kabel. Durch die kostengünstige Basistechnik kann W-DSL somit Gebiete versorgen, bei denen sonst kein schnelles Internet verfügbar ist bzw. wo aus Wirtschaftlichkeitsgründen kein großer Anbieter ausbaut oder wo Individuallösungen gefragt sind.

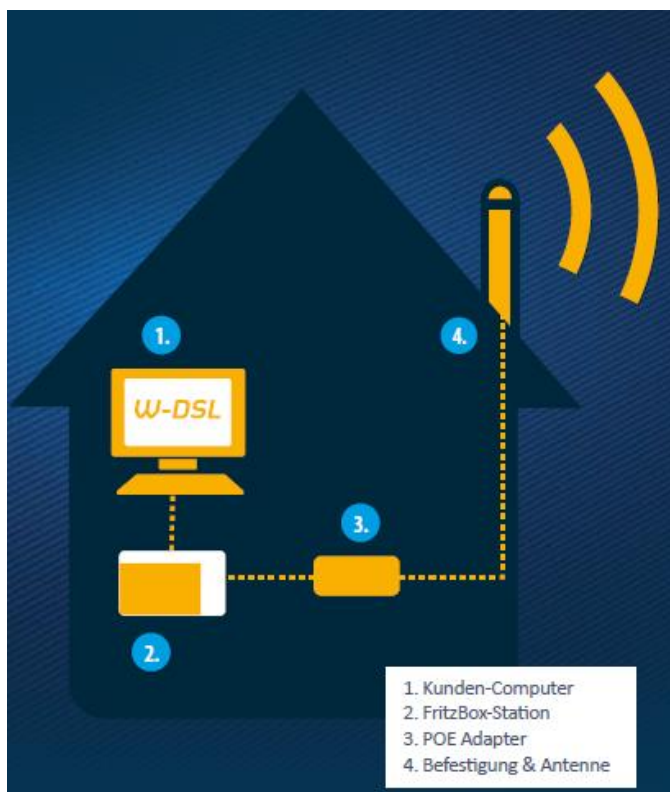
Wo ist W-DSL verfügbar?

W-DSL ist zurzeit in 8 Bundesländern in über 70 Gemeinden mit über 500 Ortsteilen und Ortschaften verfügbar. Ist Ihr Ort dabei? Kontaktieren Sie einfach unseren Support – wir helfen ihnen gerne weiter!

Fragen zur Technik:

Was wird alles für die Installation zuhause benötigt?

Sie erhalten von uns die CPE (Antenne), einen Stromadapter für die Antenne sowie die benötigten Anschlusskabel zugesendet. Die CPE ist bereits vorkonfiguriert. Einfach nach beiliegender Anleitung anschließen und lossurfen.



(FritzBox optional)

Welche Bandbreite wird mein Anschluss haben?

Die Bandbreite des Anschlusses ist abhängig von verschiedenen Faktoren. Der wichtigste ist allerdings die Entfernung zwischen der CPE und unserem Verteiler. Leider ist es im Vorfeld nicht möglich zu sagen, wie schnell die Geschwindigkeit Ihres Anschlusses exakt sein wird. Erreicht die Bandbreite nicht den von Ihnen gebuchten Tarif, können Sie kostenfrei in den nächst niedrigeren Tarif wechseln.



Benötige ich einen Telefonanschluss für W-DSL?

Nein. Funkbasierte W-DSL-Anschlüsse arbeiten völlig unabhängig von einem Telefonanschluss. Weder für die Internetnutzung, noch für das Telefonieren benötigen Sie bei funkbasierten W-DSL Anschlüssen einen Festnetzanschluss.



Ist W-DSL wetterabhängig?

Ja und Nein. Grundsätzlich hat das Wetter Einfluss auf das übertragende Signal. Die W-DSL-Anschlüsse sind jedoch so dimensioniert, dass die Nutzung nicht durch Witterungseinflüsse beeinträchtigt wird.



Gibt es irgendwelche technischen Einschränkungen?

Nein. Der Internetzugang ist in vollem Umfang und ohne Einschränkungen nutzbar.

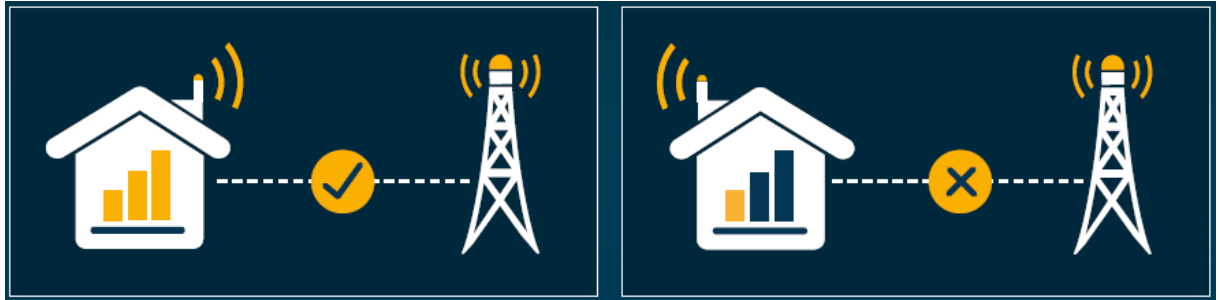
Wer installiert meinen Anschluss?

Der Anschluss ist einfach selber zu installieren. In der ausführlichen Installationsanleitung sind alle wichtigen Punkte Schritt für Schritt erklärt. Sollten Sie dennoch nicht weiter kommen, hilft Ihnen unsere Hotline gerne weiter. Die CPE sollte immer in Richtung unseres Verteilers installiert werden, wie das Bild unten verdeutlicht.



Sie haben auch die Möglichkeit auf dem Auftragsformular zu vermerken, dass ein Servicepartner der Arche.Net die Installation bei Ihnen durchführt. Dieser stellt dann Rechnung nach seinem Aufwand.

Die einmalige Bereitstellungsgebühr beinhaltet die netzseitige Einrichtung Ihres Anschlusses, nicht die Installation bei Ihnen vor Ort.



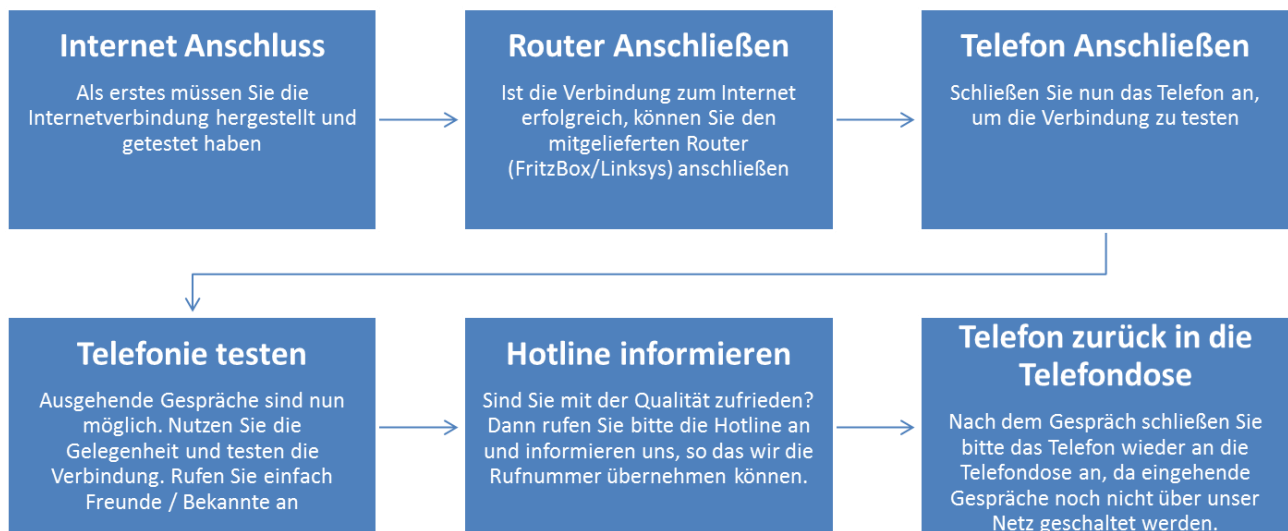
Kann ich über W-DSL telefonieren?

Ja, Sie können über Ihren W-DSL Anschluss telefonieren. Wir haben ein eigenes VoIP - Angebot. Ihre Rufnummer(en) können Sie zur Arche.Net portieren und auch zukünftig weiter nutzen. Sie sparen dabei die Grundgebühr bei Ihrem bisherigen Telefonanbieter. Informieren Sie sich einfach über unsere Sprachtarif-Angebote auf der Webseite www.arche.net. Viele Tarife beinhalten bereits einen Telefonanschluss. Weitere Fragen beantworten wir Ihnen gerne über unser Kontaktformular oder die Hotline.

Kann ich meine Telefonnummer(n) behalten, wenn ich über W-DSL telefoniere?

Wenn Sie unser VoIP - Angebot nutzen wollen, **bevollmächtigen** Sie **uns** mit der Kündigung des Anschlusses bei Ihrem Festnetzanbieter und zur Übernahme Ihrer Rufnummern. Die Rufnummern funktionieren auch über W-DSL. Nur dann, wenn Sie bei Ihrem Festnetzanbieter selber kündigen, können die Rufnummern verloren gehen.

Wichtig hierbei ist, dass Sie nach erfolgreicher Installation der Antenne ein Testgespräch führen und nach diesem die Hotline informieren, dass die Telefonie funktioniert.



Was muss ich tun, wenn bisher ich mehrere Anbieter nutze?

Falls Sie Ihren Internetzugang im Rahmen eines zweiten, separaten Vertrags beziehen, so müssen Sie diesen zweiten Vertrag, um Mehrkosten zu vermeiden, selbst kündigen. Gleiches gilt für sogenannte Preselection-Verträge, auch diese müssen Sie selbst kündigen. Bei Fragen zu diesem Thema können Sie sich gerne an unseren Service wenden.

Kann ich W-DSL auch über mehrere Geräte gleichzeitig nutzen?

Mit der gelieferten Hardware ist der Anschluss eines kabelgebundenen PCs/Laptops möglich. Sollen darüber hinaus noch weitere Geräte den Anschluss nutzen, so ist in diesem Fall ein Router notwendig. Da auch Telefonie über unseren Anschluss möglich ist, benötigen Sie in diesem Fall eine FRITZ!Box.

Wie richte ich meine FRITZ!Box für W-DSL ein?

Die Einrichtung der FritzBox für W-DSL ist einfach. Das Internet wird dabei über LAN1 bezogen. Eine Anleitung zur Installation der FRITZ!Box liegt der Lieferung bei.

Kann ich meine bisherigen E-Mailadressen weiter nutzen?

Über W-DSL können alle Emailadressen genutzt werden. Ihre T-Online Mailadresse können Sie z.Bsp. kostenfrei über T-Online Webmail (<https://email.t-online.de>) nutzen.

Kann ich weiterhin Call-by-Call oder Preselection - Anbieter nutzen?

Call-by-Call mit den Vorwahlen 010... oder eine dauerhafte Voreinstellung auf einen anderen Anbieter (Preselection) wird nicht unterstützt.

Kann ich meine ISDN Rufnummern und Telefone mit dem VoIP Anschluss weiter nutzen?

Ja. Es wird hierfür ein Router mit SO (ISDN) Ausgang (z.Bsp. FRITZ!Box 7390) für Ihre vorhandenen ISDN Geräte benötigt.

Kann ich wie bei ISDN, auch auf zwei Leitungen gleichzeitig telefonieren?

Ja, dies ist ohne weiteres möglich. Jedoch sind im Standard nur zwei Rufnummern gleichzeitig nutzbar. Sie können beliebig viele Rufnummern bei uns schalten. Die Preise für die zweite Leitung (mit 2 – 4 Rufnummern) und weitere Rufnummern entnehmen Sie bitte der jeweiligen Tarifliste.

Kann ich die T-Net Box weiterhin nutzen?

Nein, mit Vertragsende bei der Deutschen Telekom steht Ihnen dieser Dienst der Deutschen Telekom nicht mehr zur Verfügung.

Fragen zum W-DSL Vertrag:

Wann beginnt die Vertragslaufzeit?

Die Vertragslaufzeit beginnt mit Bereitstellung des Anschlusses. Vorher entstehen keine Kosten. Der Beginn der Vertragslaufzeit wird zusätzlich in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

Wie lang ist die Vertragslaufzeit?

Die Mindestvertragslaufzeit ist abhängig vom gewählten Tarif. Weitere Informationen erhalten Sie auf der Tarifübersicht.

Was passiert, wenn ich umziehe?

Ziehen Sie in ein von uns nicht versorgtes Gebiet, haben Sie ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von 12 Wochen zum Ende eines Kalendermonats. Wir benötigen für diesen Fall einen Nachweis (Meldebescheinigung) für Ihren Umzug.

Ziehen Sie innerhalb des von uns versorgten Gebietes um, nehmen Sie Ihren Anschluss einfach mit.

Wie und wann kann ich meinen Tarif wechseln?

Der Tarif kann immer zum Monatswechsel gewechselt werden. Eine Mail mit dem neuen Wunschtarif sollte bis zum 25. des laufenden Monats bei uns eintreffen.

Der Tarifwechsel ist in den ersten 3 Monaten der Vertragslaufzeit in alle Richtungen kostenlos. Ab dem 4. Monat wird beim Wechsel in einen niedrigeren (günstigeren) Tarif eine einmalige Gebühr laut jeweils gültiger Preisliste fällig.

Beträgt die Restlaufzeit des Vertrages zum Zeitpunkt des Tarifwechsels weniger als 12 Monate, so beträgt die neue Mindestlaufzeit des Vertrages ab Zeitpunkt des Tarifwechsels 12 Monate.

An welche Adresse schicke ich Aufträge oder Kündigungen?

ARCHE NetVision GmbH
Kundenservice
Emsstrasse 20
26382 Wilhelmshaven

Wo finde ich meine aktuelle Rechnung?

Alle Details rund um Ihr Kundenkonto finden Sie über das Kundenportal. Sie können die zusätzliche Zusendung einer Rechnung per Post beauftragen.