

FAQ - Häufig gestellte Fragen zum BITel-Glasfaserausbau in Varense

1. Anschluss und Netzausbau

- Was passiert, wenn die 40-Prozent-Quote in der Vorvermarktungsphase nicht erreicht wird?
- Wenn wir die erforderliche Anzahl an Haushalten nicht erreichen, bleibt meine Unterschrift zu den jetzigen Konditionen für einen späteren Zeitpunkt gültig?
- Ich habe es versäumt, mich während der Vermarktungsphase für einen LWLANschluss anzumelden oder bin später zugezogen. Was kostet mich der Anschluss nun?
- Wie gestaltet sich der Ausbau? Wann wird mein Bereich in der Gemeinde erschlossen?
- Meine Adresse ist nicht in dem ausgewiesenen Gebiet. Kann ich trotzdem angeschlossen werden?
- Kann ich einen Hausanschluss ohne Vertrag erwerben?

2. Fernsehen

- Ich bekomme meine Programme bisher über Satellit. Warum soll ich mich anschließen lassen?
- Ich habe bisher die Fernsehprogramme über Satellit empfangen. Brauche ich einen neuen Receiver?
- Welche Fernsehprogramme sind in HD verfügbar?
- Sind die Fernsehprogramme an bestimmte Internet-Geschwindigkeiten gebunden?
- Ich habe Fernseher in mehreren Zimmern in denen auch Telefonanschlussdosen sind. Kann ich innerhalb des Hauses weiter auf die normalen Dosen verteilen ohne jeweils einen Receiver oder ähnliches davor zu schalten?
- Wenn ich auch Fernsehen über Glasfaser beziehen will, muss ich dann irgendwelche Änderungen an meinem Haus vornehmen und neue Kabel verlegen o.Ä.?
- Bin ich weiterhin dazu verpflichtet, die GEZ-Gebühren zu bezahlen?

3. Glasfaser

- Was kostet mich ein Glasfaseranschluss?
- Wofür benötige ich einen Glasfaser-Hausanschluss?
- Was ist Glasfaserinternet bzw. FTTH?
- Was ist ein Glasfaserkabel und wie funktioniert es?

- Ist ein Glasfaserkabel gesundheitsschädlich oder gefährlich?

4. Haus und Grundstück

- Was bewirkt die Grundstückseigentümergeklärung?
- Ich wohne in einer Privatstraße. Muss ich irgendwelche Besonderheiten beachten?
- In meiner Straße wird Glasfaser verlegt. Falls ich keinen Glasfaseranschluss wünsche, wird vor meiner Immobilie trotzdem der Gehsteig aufgerissen?
- Welche Baumaßnahmen werden auf dem Grundstück und am Haus durchgeführt und wo bekomme ich meinen Hausanschluss installiert?
- Werden die notwendigen Bauarbeiten mit mir abgestimmt?
- Wer übernimmt die Haftung, wenn Schäden bei den Bauarbeiten verursacht werden?
- Der Router soll an einem anderen Ort im Haus stehen als dort, wo sich das ONT (Abschluss des Glasfasernetzes) befindet. Muss ich dann selbst entsprechende Kabel verlegen?
- Muss man den gestellten Router nehmen oder kann man auch einen eigenen benutzen?
- Welche Vorteile habe ich als Vermieter bzw. Gebäudeeigentümer?
- Ich besitze ein Mehrfamilienhaus. Wie werden dort die einzelnen Wohnungen angeschlossen? Kommen dabei zusätzliche Kosten auf mich zu?
- Ein Mieter zieht aus der Wohnung aus und kündigt seinen Vertrag. Fallen in diesem Fall Kosten für den Vermieter an?
- Ich bin Mieter, kann ich auch einen Anschluss bekommen?

5. Internet

- Ich nutze mein Internet jetzt mit einer Geschwindigkeit von 6.000 kbit/s und bin ganz zufrieden. Warum soll ich wechseln?
- Kann ich mit der neuen Internetverbindung auch kabellos im Internet surfen?
- Ist eine besondere technische Ausstattung für den PC oder Laptop nötig, um die volle Downloadgeschwindigkeit nutzen zu können?
- Kann ich meine alte E-Mail Adresse weiter benutzen?

6. Produkte und Tarife

- Kann ich bei BITel auch Einzelpakete buchen, z.B. nur Internet oder nur Telefon?
- Kann ich während meiner Vertragslaufzeit die Komponenten meines Kommunikationspaketes ändern?
- Bietet BITel auch Mobilfunkflatrates?

- Gibt es die Möglichkeit, eine Auslandsflatrate zu buchen?

7. Telefonie

- Kann ich meinen Telefonanschluss weiter nutzen?
- Kann ich mein altes Telefon weiter benutzen?
- Kann ich bei der standardmäßigen Fritz!Box ein Faxgerät anschließen?
- Kann ich auf zwei Leitungen gleichzeitig telefonieren?
- Kann ich mehrere Leitungen haben?
- Kann ich meine alte(n) Rufnummer(n) behalten? Kostet das extra?
- Welche Kosten entstehen bei der Vergabe von zusätzlichen Rufnummern?
- Ist eine Rufumleitung auf mein Handy möglich?

8. Vertrag und Providerwechsel

- Wo kann ich bei BITel einen Vertrag abschließen?
- Ich entscheide mich für einen Glasfaseranschluss. Muss ich dann auch gleich entscheiden, welches Telekommunikationsprodukt ich haben will?
- Ich bin Telekom-Kunde. Muss ich zur BITel wechseln, wenn ich einen Glasfaseranschluss haben möchte?
- Übernehmen Sie bei Vertragsabschluss die Wechselformalitäten, wenn ich bei einem anderen Anbieter bin?
- Warum soll ich heute schon einen Vertrag abschließen?
- Welche Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen habe ich als BITel-Kunde?
- Was muss ich bei einem Wechsel beachten?
- Mein aktueller Vertrag ist durch Sie gekündigt und Sie können aus unerwarteten Gründen meinen Anschluss nicht fristgerecht schalten. Werde ich nun zeitweise gar keinen Anschluss nutzen können?
- Ich bin momentan an einen anderen Anbieter gebunden. Wenn ich jetzt unterschreibe, zahle ich dann doppelt?
- Kann ich den Glasfaseranschluss auch nutzen, wenn mein bisheriger Vertrag noch eine längere Restlaufzeit hat?
- Besteht die Möglichkeit, meinen Anschluss von einem Dritten übernehmen zu lassen?
- Kann ich mir nach der Vertragslaufzeit mit BITel einen neuen Anbieter auswählen?

1. Anschluss und Netzausbau

Was passiert, wenn die 40-Prozent-Quote in der Vorvermarktungsphase nicht erreicht wird?

Wird die 40-Prozent-Quote zum Stichtag nicht erreicht, wird eine Wirtschaftlichkeitsprüfung vorgenommen und im Einzelfall darüber entschieden, die Vermarktungsphase nochmals zu verlängern. Wenn keine Wirtschaftlichkeit nachgewiesen werden kann und auch eine eventuelle Verlängerung der Vermarktungsphase nicht erfolgreich war, werden zumindest Teile des Bauabschnittes von der Netzausbauplanung ausgeschlossen.

Wenn wir die erforderliche Anzahl an Haushalten nicht erreichen, bleibt meine Unterschrift zu den jetzigen Konditionen für einen späteren Zeitpunkt gültig?

Wird der Ausbau in Ihrer Gemeinde lediglich zurückgestellt, weil die Quote bisher nicht ganz erreicht wurde, bleibt Ihr Vertrag zu den jetzigen Konditionen selbstverständlich bestehen. Findet der Ausbau in Ihrer Gemeinde nicht statt, verliert der Vertrag automatisch seine Gültigkeit.

Ich habe es versäumt, mich während der Vermarktungsphase für einen LWLANschluss anzumelden oder bin später zugezogen. Was kostet mich der Anschluss nun?

Sobald sich Ihre Gemeinde in der Bau- oder Betriebsphase befindet, zahlen Sie für die nachträgliche Planungsleistung Ihres Anschlusses einmalig 1.000 Euro. Sobald die Bauarbeiten in Ihrer Straße abgeschlossen sind, beginnt die Betriebsphase des Netzes und die Hausanschlusskosten belaufen sich je nach Grundstückslage auf mindestens 1.000 Euro zzgl. eines bestellten Produktpaketes von BITel.

Wie gestaltet sich der Ausbau? Wann wird mein Bereich in der Gemeinde erschlossen?

Wurde die 40-Prozent-Quote erreicht, vergibt die BITel den Planungs- und Bauauftrag. Bei guten Witterungsbedingungen kann die Bauphase im Februar 2018 beginnen und dauert voraussichtlich sechs Monate.

Meine Adresse ist nicht in dem ausgewiesenen Gebiet. Kann ich trotzdem angeschlossen werden?

Bitte senden Sie uns in diesem Fall eine E-Mail an vertrieb@bitel.de mit Ihrer genauen Anschrift. Wir prüfen gern Ihren Einzelfall und werden Ihnen zeitnah eine Antwort geben.

Kann ich einen Hausanschluss ohne Vertrag erwerben?

Ja, diese ist möglich. Der einmalige Hausanschlusspreis beträgt 350,- Euro ohne Tarif - nur gültig für Vermieter nicht selbst bewohnter Gebäude.

2. Fernsehen

Ich bekomme meine Programme bisher über Satellit. Warum soll ich mich anschließen lassen?

Sie erhalten von der BITel einen Breitbandanschluss über eine Glasfaserverbindung, diese sichert Ihnen höchste Bandbreiten für Ihren Internetzugang, Telefonanschluss und Ihre Fernsehgeräte. Ihr Anschluss ist Witterungsunabhängigkeit, die Glasfaserverbindung folgt jeder Technikkinnovation und stellt Ihnen bei Bedarf immer größere Bandbreiten zur Verfügung ohne Kabeltausch, Verlegearbeiten oder Erdarbeiten. Eine Satellitenanlage hat eine mittlere Standzeit (Betriebszeit) von ca. 10 Jahren, der Glasfaseranschluss von >20 Jahren.

Ich habe bisher die Fernsehprogramme über Satellit empfangen. Brauche ich einen neuen Receiver?

Ja, für Ihren neuen BITel-TV-Anschluss benötigen Sie ein neues Vorschaltgerät für Ihr TV-Gerät, eine sogenannte Set-Top-Box, vergleichbar einem Satelliten- oder Kabel-Receiver. Die Set-Top-Box ist Bestandteil des BITel-TV-Anschlusses und verursacht keine Zusatzkosten.

Welche Fernsehprogramme sind in HD verfügbar?

Die öffentlich-rechtlichen Sender sind standardmäßig in HD verfügbar. Weitere HD-Programme können kostenpflichtig dazu gebucht werden. Siehe Senderliste.

Sind die Fernsehprogramme an bestimmte Internet-Geschwindigkeiten gebunden?

Ja, Sie benötigen mindestens eine Internetgeschwindigkeit von 50 Mbit/s – Ihr Breitbandanschluss in Varesell wird jedoch eine deutlich höhere Internetgeschwindigkeit bieten, wahlweise 200 oder 400 Mbit/s.

Ich habe Fernseher in mehreren Zimmern in denen auch Telefonanschlüsseldosen sind. Kann ich innerhalb des Hauses weiter auf die normalen Dosen verteilen ohne jeweils einen Receiver oder ähnliches davor zu schalten?

Jedes TV-Gerät benötigt zum Empfang der hochwertigen Bildsignale eine BITel-TV- Set-Top-Box, bei Notebooks oder PC's geschieht der Empfang über kostenlose Apps. Die Set-Top-Boxen müssen an den Breitbandanschluss der BITel verbunden werden. Dies geschieht über den von der BITel gelieferten Modem-Router, zumeist eine FRITZ!Box 7490. Die Verbindung FRITZ!Box zu jeder Set-Top-Box erfolgt im besten Fall über ein LAN-Kabel (Telefonanschlüsseldosen, als Steckverbindung können einbezogen werden) oder über WLAN bzw. eine Powerline-Verbindung sind gegebenenfalls auch möglich, ein Test ist notwendig. Zusammengefasst, die FRITZ!Box ist der Verbindungspunkt für jede Set-Top-Box zum BITel Breitbandanschluss, diese Verbindung muss geschaffen werden. Die TV-Geräte werden dann über eine HDMI-Verbindung an die Set-Top-Box angeschlossen

Wenn ich auch Fernsehen über Glasfaser beziehen will, muss ich dann irgendwelche Änderungen an meinem Haus vornehmen und neue Kabel verlegen o.Ä.?

Fernsehen über einen Glasfaseranschluss ist wie ein Umstieg von der Regionalbahn auf den ICE, sie fahren nun 290 km/h. Übersetzt bedeutet dies, die Koaxialkabel Ihres Satellitenan-

schlusses sind analoge Hochfrequenzverbindungen, nun aber brauchen Sie digitale Daten-netzverbindungen. Ihr Signal kommt nun aus dem Keller und nicht mehr vom Dach, eine Kabelnetzumschaltung bzw. -umbau ist notwendig.

Eine moderne Glasfaserverkabelung im Haus bedeutet, das Glasfaserkabel kommt im Keller an, wird dort auf einem ONT (Optical Network Terminal) optisch terminiert und mit einer Kupferverbindung (CAT7 Kabel) an die FRITZ!Box (Modem-Router) angeschlossen. Der Standort der FRITZ!Box sollte zentral im Haus gewählt werden, denn dort ist der Sternpunkt für alle Breitbandverbindungen, also für alle PC's, für alle Telefone und für alle TV-Geräte. Diese Endgeräte müssen ebenfalls über eine CAT7-Verkabelung (LAN-Verkabelung) aus den einzelnen Räumen an den Sternpunkt angeschlossen werden. Sollte dies schwierig oder nicht möglich sein, kann versucht werden über WLAN- oder Powerline-Verbindungen die Verbindung herzustellen. In diesen Fällen lassen Sie sich von einem Fachmann, Elektrober-trieb, Fernsehtechniker oder der BITel beraten, es lohnt sich, es spart Zeit und Geld.

Bin ich weiterhin dazu verpflichtet, die GEZ-Gebühren zu bezahlen?

Die GEZ-Gebühren sind von Bürgern, Unternehmen und Institutionen zur gemeinsamen Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu entrichten. Auch wenn sie Inhaber eines Glasfaseranschlusses sind, müssen die GEZ-Gebühren an den ARD/ZDF Beitragsser-vice gezahlt werden.

3. Glasfaser

Was kostet mich ein Glasfaseranschluss?

Schließen Sie während der Vermarktungsphase die bis zum 30.09.2017 läuft, einen Vertrag mit der BITel ab, betragen die Hausanschlusskosten einmalig 100,- Euro je Wohngebäude.

Wofür benötige ich einen Glasfaser-Hausanschluss?

Die alten Kupferleitungen, die für die in den 90er-Jahren verlegten ISDN-Anschlüsse aus-reichten, können mit den Anforderungen an heutige Datenleitungen nicht mehr mithalten. Der Datenverbrauch im Internet ist in den vergangenen Jahren exponentiell gewachsen. Durch den Aufbau eines modernen Glasfasernetzes werden wir diesen Ansprüchen an eine moderne Kommunikation in Varenseil endlich gerecht.

Was ist Glasfaserinternet bzw. FTTH?

Hierbei handelt es sich um eine moderne und sehr leistungsstarke Vernetzungs- bzw. Ausbauart für Breitband-Internetzugänge. Bisher griff man zur Datenübertragung für die „letzte Meile“ zum Kunden meist auf das Telefonnetz zurück. DSL ist letztlich nichts ande-res als ein Modulations- und Übertragungsstandard für kupferbasierte Telefonleitungen. Die damit erreichbaren Datenraten von bis zu 16 Mbit/s galten lange als völlig ausreichend. Mittlerweile jedoch sind die Ansprüche gewachsen. Als ideales Medium zur Datenübertra-gung gelten Glasfaserkabel. Diese können viele Informationen pro Sekunde transportie-ren. Je direkter die Endkunden damit an das Kernnetz angeschlossen werden, desto höher die maximal erreichbare Datenrate. Bei FTTH (Fiber to the home) erfolgt die Anbindung

praktisch zu 100 Prozent, was theoretisch sogar Übertragungsraten von über 1.000 Mbit/s erlaubt.

Was ist ein Glasfaserkabel und wie funktioniert es?

Glasfaser ist das Medium der Zukunft in der Kommunikationstechnik. Es handelt sich um ein physisches Medium, welches für die Leitung von Licht (daher auch Lichtwellenleiter genannt) und für die Übertragung von Daten genutzt werden kann. Bei den Glasfasern handelt es sich um feingezogene, hauchdünne Fäden, die aus hochreinem Quarzglas gewonnen werden. Diese sind von einem Glasmantel umgeben, der wiederum mit Kunststoff überzogen ist. Somit sind sie besonders alterungs- und witterungsbeständig, chemisch resistent, unbrennbar bei gleichzeitiger Elastizität. Der entscheidende Vorteil gegenüber metallischen Leitern, wie etwa dem Kupferkabel des Telefonnetzes, liegt bei der verlustfreien Übertragung von sehr großen Datenmengen, die mittels Lichtwellen ohne Störeinflüsse in kürzester Zeit übertragen werden. Die Signalübertragung in Kupferkabeln dagegen kann, beispielsweise durch elektromagnetische Einflüsse, erheblich gestört werden. Da das Kabel elektrisch nicht leitend ist, besteht auch keine Gefahr oder Beeinträchtigung durch Blitzschläge oder sonstige Überspannungen. Mit der Glasfaser läuft der Datenaustausch nahezu mit Lichtgeschwindigkeit.

Ist ein Glasfaserkabel gesundheitsschädlich oder gefährlich?

Nein, Glasfaserkabel sind weder gefährlich noch gesundheitsschädlich. Es gibt keine Magnetfelder oder sonstige Strahlung. Durch die Glasfaser wird Licht übertragen. Glasfaser ist zudem nicht elektrisch leitend.

4. Haus und Grundstück

Was bewirkt die Grundstückseigentümergeklärung?

Mit der Grundstückseigentümergeklärung geben Sie Ihr Einverständnis für den Anschluss Ihrer Immobilie an das Glasfasernetz. Die Genehmigung zum Anschluss ist allein Sache des Eigentümers oder eines beauftragten Dritten.

Ich wohne in einer Privatstraße. Muss ich irgendwelche Besonderheiten beachten?

Nein, Privatstraßen werden genauso erschlossen wie öffentliche Straßen.

In meiner Straße wird Glasfaser verlegt. Falls ich keinen Glasfaseranschluss wünsche, wird vor meiner Immobilie trotzdem der Gehsteig aufgerissen?

Ja. Daher ist es sinnvoll, die eigene Immobilie bei den Ausbauarbeiten auch mit an das Glasfasernetz anschließen zu lassen. Wenn Sie sich erst nach den Ausbauarbeiten für einen Anschluss entscheiden, sind erneut Tiefbauarbeiten nötig und der Anschluss kann nicht mehr kostenfrei zur Verfügung gestellt werden. Bei einem späteren Vertragsabschluss außerhalb der Vermarktungsphase fallen in jedem Fall Anschlusskosten in Höhe von 1.000 Euro zuzüglich eventueller Baukosten an.

Welche Baumaßnahmen werden auf dem Grundstück und am Haus durchgeführt und wo bekomme ich meinen Hausanschluss installiert?

In den meisten Fällen wird das Glasfaserkabel von der Straße aus per Erdrakete unterirdisch direkt bis an das Haus verlegt. Häufig muss lediglich am Übergabepunkt in den Keller ein kleiner Schacht ausgehoben werden. Die Platzierung des ONT (Glasfaserabschlussgerät) wird individuell mit Ihnen abgesprochen.

Werden die notwendigen Bauarbeiten mit mir abgestimmt?

Ja, die Verlegung des Kabels auf Ihrem Grundstück bis hin zum Netzanschluss sprechen wir vorher gemeinsam ab.

Wer übernimmt die Haftung, wenn Schäden bei den Bauarbeiten verursacht werden?

Die Haftpflichtversicherung des entsprechenden Tiefbau-Unternehmens.

Der Router soll an einem anderen Ort im Haus stehen als dort, wo sich das ONT (Abschluss des Glasfasernetzes) befindet. Muss ich dann selbst entsprechende Kabel verlegen?

Ja, in diesem Fall müssen Sie selbst ein entsprechendes Kabel verlegen oder Sie holen sich von uns ein Angebot für eine Inhausverkabelung ein.

Muss man den gestellten Router nehmen oder kann man auch einen eigenen benutzen?

Die von BITel zur Verfügung gestellte Fritz!Box muss nicht zwingend verwendet werden. Wenn Sie bereits eine funktionsfähige Fritz!Box zu Hause haben, können Sie selbstverständlich auch diese verwenden. Sollten Sie Ihren eigenen Router verwenden, kreuzen Sie das entsprechende Feld bitte auf dem Auftragsformular an – Die Anschlussgebühr in Höhe 49,90 Euro muss jedoch unabhängig davon entrichtet werden. Bei der Verwendung eines eigenen Routers ist zu beachten, dass wir keine Wartung sowie Updates an der Fritz!Box vornehmen. Zudem übernehmen wir keine Garantie für Hardware, die nicht über uns erworben wird.

Welche Vorteile habe ich als Vermieter bzw. Gebäudeeigentümer?

Glasfaser bedeutet eine Wertsteigerung für Ihre Immobilie und erhöht die Qualität der Wohnungen. Eine schnelle Verbindung ins Internet wird für immer mehr Mieter zum Entscheidungskriterium bei der Wohnungssuche. So können Sie und Ihre Mieter viele Zusatzdienste nutzen und sind bereit für kommende Anwendungen im Bereich Multimedia und Kommunikation.

Ich besitze ein Mehrfamilienhaus. Wie werden dort die einzelnen Wohnungen angeschlossen? Kommen dabei zusätzliche Kosten auf mich zu?

In einem Mehrfamilienhaus wird das Glasfaserkabel auf die gleiche Art wie bei einem Einfamilienhaus per Erdrakete unterirdisch zum Haus gelegt. Dort wird pro Wohnung, die angeschlossen werden soll ein Anschluss (ONT) eingebaut. Für die Verlegung der Glasfaser im Haus können Sie sich ein unverbindliches Angebot für eine Inhausverkabelung bei Ihrem Installateur des Vertrauens einholen.

Ein Mieter zieht aus der Wohnung aus und kündigt seinen Vertrag. Fallen in diesem Fall

Kosten für den Vermieter an?

Nein.

Ich bin Mieter, kann ich auch einen Anschluss bekommen?

Ja, wir benötigen dafür jedoch eine Grundstückseigentümergeklärung des Eigentümers.

5. Internet

Ich nutze mein Internet jetzt mit einer Geschwindigkeit von 6.000 kbit/s und bin ganz zufrieden. Warum soll ich wechseln?

Mit einem Glasfaseranschluss sind Sie für die Zukunft gerüstet. Die Leistungsfähigkeit der verfügbaren DSL-Verfahren und das Kupferkabel als Medium sind weitestgehend ausgereizt und für viele jetzt schon nicht mehr attraktiv. Mit Glasfaser haben Sie eine stabile Übertragungsrate und keine Schwankungen im Netz. Die Übertragungsraten reichen dann bis in den Gigabit-Bereich.

Kann ich mit der neuen Internetverbindung auch kabellos im Internet surfen?

Ja, die bei BITel erworbene Fritz!Box verfügt über eine WLAN-Funktion – so können Sie problemlos kabellos surfen. Selbstverständlich können Sie auch mehrere Rechner, sowohl per LAN (Netzwerkkabel) oder WLAN (Funkverbindung über die Fritz!Box) als auch über PowerLine (Adapter für die Steckdose) anschließen.

Ist eine besondere technische Ausstattung für den PC oder Laptop nötig, um die volle Downloadgeschwindigkeit nutzen zu können?

Für die Nutzung eines Internetanschlusses mit einer Geschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s wird ein PC oder Laptop mit einer Gigabit-Ethernet-Schnittstelle empfohlen. Moderne Geräte sind in der Regel standardmäßig mit einer solchen Schnittstelle ausgestattet.

Kann ich meine alte E-Mail Adresse weiter benutzen?

Wenn Sie eine E-Mail Adresse bei einem freien Anbieter (z.B. @gmx.de, @web.de) nutzen, ist diese unabhängig vom Provider, d.h. Sie können sie einfach weiter nutzen. Haben sie eine E-Mail-Adresse von Ihrem bisherigen Provider, z.B. Telekom oder 1&1, ist diese wahrscheinlich an Ihren Vertrag gebunden. Informieren Sie sich bei Ihrem aktuellen Anbieter, ob und wenn ja wie Sie Ihre E-Mail-Adresse mitnehmen können.

6. Produkte und Tarife

Kann ich bei BITel auch Einzelpakete buchen, z.B. nur Internet oder nur Telefon?

Ja, das ist möglich. Genaueres finden Sie in der Tarifübersicht. zu den Tarifen

Kann ich während meiner Vertragslaufzeit die Komponenten meines Kommunikationspaketes ändern?

Es ist jederzeit möglich, auf ein höheres Produktpaket zu wechseln oder Zusatzoptionen zu buchen. Wenn Sie ein kleineres Paket wünschen als bisher (z.B. von einem Doppelpaket zu einem Einzelpaket), muss das Ende der Vertragslaufzeit abgewartet werden.

Bietet BITel auch Mobilfunkflatrates?

Nein, aktuell gibt es keine Mobilfunkflatrate, optional kann das Paket Mobil sparen dazu gebucht werden, siehe Tarifübersicht. zu den Tarifen

Gibt es die Möglichkeit, eine Auslandsflatrate zu buchen?

Nein, aktuell gibt es keine Auslandsflatrate, optional kann das Paket Euro Plus dazu gebucht werden.

7. Telefonie

Kann ich meinen Telefonanschluss weiter nutzen?

In unserem Angebot sind die Telefonkosten für eine Flatrate ins deutsche Festnetz bereits enthalten. Wenn Sie Ihre alte Rufnummer behalten möchten, müssen uns lediglich einen Portierungsauftrag erteilen und wir kümmern uns dann um den reibungslosen Ablauf.

Kann ich mein altes Telefon weiter benutzen?

Ja, Sie können jedes kompatible Telefon an unsere mitgelieferte Fritz!Box anschließen. Alte Telefonapparate, die noch das Impulswahlverfahren nutzen, können nicht weiter benutzt werden. Hierzu zählen insbesondere Telefonapparate mit Wählscheibe.

Kann ich bei der standardmäßigen Fritz!Box ein Faxgerät anschließen?

Ja, alle modernen Faxgeräte sind mit der Fritz!Box kompatibel.

Kann ich auf zwei Leitungen gleichzeitig telefonieren?

Ja.

Kann ich mehrere Leitungen haben?

Standardmäßig stehen Ihnen bei uns zwei Sprachkanäle pro Anschluss zur Verfügung. Benötigen Sie mehr als zwei Sprachkanäle oder möchten Ihr Büro mit Anschlüssen versorgen, erarbeiten wir gern mit Ihnen zusammen die passende Lösung.

Kann ich meine alte(n) Rufnummer(n) behalten? Kostet das extra?

Selbstverständlich. Wenn Sie Ihre alte(n) Rufnummer(n) behalten möchten, übernehmen wir für Sie die Portierung. Der Altanbieter berechnet Ihnen dafür evtl. eine Bearbeitungsgebühr. Während der Dauer der Portierung Ihrer Rufnummer telefonieren Sie weiterhin über Ihren bisherigen Anbieter. Erst wenn die Portierung abgeschlossen ist, wird der neue

Anschluss aktiv. Es entstehen also auch keine doppelten Telefonkosten. Neuanschlüsse erhalten von der BITel selbstverständlich auch eine neue Rufnummer.

Welche Kosten entstehen bei der Vergabe von zusätzlichen Rufnummern?

Ab der vierten von uns zugewiesenen Rufnummer erheben wir monatlich 0,50 € für jede weitere Rufnummer.

Ist eine Rufumleitung auf mein Handy möglich?

Eine Umleitung Ihrer Anrufe auf Ihr Mobiltelefon ist möglich.

8. Vertrag und Providerwechsel

Wo kann ich bei BITel einen Vertrag abschließen?

Sie können jederzeit bei einem unserer Mitarbeiter, die zu Ihnen nach Hause kommen, einen verbindlichen Vertrag abschließen.

Außerdem haben wir in Varense einen Service-Partner vor Ort:

Merlin Store, Wortstraße 7

Im Laufe der Vermarktungsphase schicken wir jedem Einwohner des jeweiligen Bauabschnitts Vertragsunterlagen zu, welche dann per Post, Fax, eingescannt per E-Mail oder persönlich bei einem unserer Mitarbeiter vor Ort, z.B. bei einem Beratungstermin, oder beim Merlin Store eingereicht werden können. Sollten Sie weitere Vertragsunterlagen oder Formulare benötigen, sprechen Sie unsere Mitarbeiter vor Ort an oder laden Sie diese auf der BITel-Homepage im Formular-Center runter.

Ich entscheide mich für einen Glasfaseranschluss. Muss ich dann auch gleich entscheiden, welches Telekommunikationsprodukt ich haben will?

Ja, unser Preisliste

Ich bin Telekom-Kunde. Muss ich zur BITel wechseln, wenn ich einen Glasfaseranschluss haben möchte?

Ja

Übernehmen Sie bei Vertragsabschluss die Wechselformalitäten, wenn ich bei einem anderen Anbieter bin?

Ja

Warum soll ich heute schon einen Vertrag abschließen?

Jedes größere Investitionsvorhaben benötigt eine Planungssicherheit. Nur wenn diese gegeben ist, können wir mit dem Netzausbau beginnen. Mit Ihrem Vertrag unterstützen Sie das Projekt. Erforderlich ist eine Quote von 40 Prozent. Ist diese erreicht, beginnt der Ausbau. Es liegt im Interesse aller, die Quote möglichst schnell zu erreichen. Auch wenn Ihre Straße nicht im aktuell vermarkteten Bauabschnitt liegt, können Sie uns ansprechen. Je mehr Personen in Ihrer Straße an einem Glasfaseranschluss interessiert sind, hilft uns dieses für weitere Planungen und erhöht die Chancen, dass Ihre Straße ausgebaut werden

kann. Wir würden die Wirtschaftlichkeit prüfen und dann entscheiden, ob es zu einem Ausbau kommt.

Welche Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen habe ich als BITel-Kunde?

Für alle BITel-Produkte besteht eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

Was muss ich bei einem Wechsel beachten?

Der Telefonanschluss beim bisherigen Provider (z. B. Telekom) darf nicht von Ihnen gekündigt werden, wenn Sie Ihre Rufnummer behalten möchten. BITel kümmert sich bei Bedarf um die Portierung (Rufnummernübernahme) und Kündigung und gewährleistet so einen reibungslosen Ablauf. Sie sollten keine längerfristigen Verträge bei anderen Providern abschließen sowie die Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen beim bisherigen Anbieter beachten.

Da die Glasfaserkabel bis direkt ins Haus verlegt werden, müssen Sie eine Grundstückseigentümergeklärung unterzeichnen. Diese berechtigt die Baufirma, das Grundstück zu betreten und die Glasfaserkabel bis in das Gebäude zu verlegen. Da die Glasfaserkabel bis direkt ins Haus verlegt werden, müssen Sie eine Grundstückseigentümergeklärung unterzeichnen. Diese berechtigt die Baufirma, das Grundstück zu betreten und die Glasfaserkabel bis in das Gebäude zu verlegen.

Mein aktueller Vertrag ist durch Sie gekündigt und Sie können aus unerwarteten Gründen meinen Anschluss nicht fristgerecht schalten. Werde ich nun zeitweise gar keinen Anschluss nutzen können?

Sollte wider Erwarten dieser Fall eintreten, greift das Telekommunikationsgesetz §46 (TKG). Hiernach muss für die Zwischenzeit eine Weiterversorgung ab dem Folgetag durch ihren Altanbieter gewährleistet werden.

Ich bin momentan an einen anderen Anbieter gebunden. Wenn ich jetzt unterschreibe, zahle ich dann doppelt?

Nein. Wenn Sie jetzt unterschreiben, entstehen für Sie aktuell keine Kosten. Erst wenn die Quote von 40 Prozent erreicht, das Netz bis zu Ihrem Haus verlegt wurde und funktionsfähig ist und Ihr alter Vertrag ausläuft, tritt der Vertrag der BITel in Kraft.

Kann ich den Glasfaseranschluss auch nutzen, wenn mein bisheriger Vertrag noch eine längere Restlaufzeit hat?

Wenn Ihr Anschluss bereits gebaut ist, Ihr Vertrag beim Altanbieter allerdings noch einige Zeit weiterläuft, können Sie unsere Produkte bereits vor dem Ablauf Ihrer Vertragslaufzeit beim Altanbieter beauftragen.

Besteht die Möglichkeit, meinen Anschluss von einem Dritten übernehmen zu lassen?

Eine einfache Vertragsübernahme ist nicht möglich. Wenn Ihr Vertrag von einem Dritten übernommen werden soll, benötigen wir dazu immer eine Vertragskündigung des ursprünglichen Vertrages und einen Neuabschluss durch den neuen Vertragsinhaber. Damit geht auch einher, dass die Vertragslaufzeit bei einem solchen Wechsel nicht übertragen werden kann, sondern bei jedem Abschluss erneut beginnt.

Kann ich mir nach der Vertragslaufzeit mit BITel einen neuen Anbieter auswählen?

Momentan stehen Ihnen neben der BITel keine weiteren Breitbandanbieter zur Verfügung. Sie können aber selbstverständlich nach Ablauf der Vertragslaufzeit den Anschluss kündigen und beispielsweise wie bisher einen DSL-Anschluss bei einem anderen Anbieter nutzen.