

MIETER



Auftrag

Sie haben Ihren Auftrag für Internet/Telefon (blau) bei uns online oder auf dem Papier abgeschlossen.



Auftragsbestätigung

Nachdem Ihr Auftrag bei uns eingegangen ist, erhalten Sie eine Auftragsseingangsbestätigung. Nun wird geprüft, ob Ihre Daten vollständig und Ihre Adresse förderfähig sind. Der Eigentümer bzw. Vermieter beauftragt den Auftrag Glasfaser-Hausanschluss und alle notwendigen baulichen Maßnahmen des Hausanschlusses werden mit dem Eigentümer bzw. Vermieter direkt geklärt. Anschließend erhalten Sie eine Auftragsbestätigung. Dieser können Sie eine Übersicht aller gebuchten Produkte entnehmen. Bei Änderungswünschen oder fehlerhaften Angaben können Sie sich jederzeit gern bei uns melden.



Internetvertrag/Telefonoption ohne Rufnummernmitnahme

Ihren Anschalttermin zur Freischaltung Ihres Glasfaser-Internets teilen wir Ihnen circa sechs Wochen im Voraus mit. Sollte noch ein Internetvertrag mit Mindestvertragslaufzeit bei einem anderen Anbieter bestehen, können Sie Ihren Anschalttermin um bis zu 12 Monate in die Zukunft schieben. Wünschen Sie also eine Anschaltung zu einem späteren Termin, teilen Sie uns diesen bitte innerhalb von 13 Kalendertagen nach Zugang des Anschaltens mit. Erhalten wir keine andere Information von Ihnen, wird der Anschluss zum vorgeschlagenen Termin bereitgestellt. Haben Sie bei uns eine Telefonoption mit neuer(n) Rufnummer(n) gebucht, senden wir Ihnen diese rechtzeitig zum Anschalttermin.

Achtung: Bitte denken Sie daran, nun Ihren bestehenden Vertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter zu kündigen.



Internetvertrag/Telefonoption mit Rufnummernmitnahme

Möchten Sie Ihre bestehende Rufnummer mitnehmen (portieren), erhalten Sie von uns ein Schreiben zum Anbieterwechsel (Portierungsformular). Dies ist ein vorausgefülltes Standardformular, das Sie inhaltlich prüfen und bitte innerhalb von 13 Kalendertagen unterschrieben an den WEMAG-Kundenservice zurücksenden. Im Anschluss senden wir dieses Portierungsformular an Ihren bisherigen Anbieter. Dieses ist die Grundlage für die Kündigung Ihres Altvertrages.

Bei der Rufnummernmitnahme warten wir auf die Rückmeldung Ihres bisherigen Anbieters und teilen Ihnen dann das Wechseldatum mit. Sollte der Wechsel für Ihr Telefonprodukt noch in der Zukunft liegen, haben Sie auf Wunsch die Möglichkeit trotzdem schon im Internet zu surfen. Melden Sie sich hierzu gern bei uns.

Achtung: Bei der Wahl der Telefonoption mit Rufnummernmitnahme übernehmen wir die Kündigung Ihres derzeitigen Telefonanschlusses für Sie. Bitte hier nicht selbst kündigen. Handelt es sich bei Ihrem Altvertrag um einen sogenannten Kombivertrag, der außer dem Telefon, auch einen Internetvertrag oder einen Mobilfunkvertrag inne hat, so beachten Sie bitte, dass wir hier den Gesamtvertrag kündigen. Gegebenenfalls müssen Sie sich um einen neuen Mobilfunkvertrag kümmern. Sollte Ihr Altvertrag ein reiner Telefonvertrag sein, so kündigen wir nur diesen. Hier bitte beachten, dass Sie einen daneben bestehenden Internetvertrag selbst kündigen müssen.



Bereitstellung Ihres Anschlusses/Registrierungsschreiben

Der Eigentümer beauftragt den Bau des Hausanschlusses. Der Hausanschluss bildet den Abschluss bei der Errichtung des Glasfasernetzes. Bei Mehrfamilienhäusern erfolgt gegebenenfalls die Inhausverkabelung in die einzelnen Wohnungen. Zwischen dem baulichen Anschluss in der Bau- und Erschließungsphase und der eigentlichen Bereitstellung einer Internetverbindung kann ein Zeitraum von bis zu zwei Jahren liegen.

Nach der Fertigstellung des Hausanschlusses erhalten Sie im Rahmen der Bereitstellung ein Registrierungsschreiben mit Zugangsdaten zu Ihrem persönlichen Kundenportal, wo Sie zukünftig alle Vertragsdokumente und Rechnungen finden. Sind Sie Strom- oder Gaskunde der WEMAG und haben bereits einen Portalzugang für Ihre Strom- und Gasverträge, können Sie diesen beim Login verknüpfen. Sie sehen damit zukünftig alle Verträge auf einen Blick.



Router/Zugangsdaten

Wenn Sie den Glasfaser-Router der WEMAG zu Ihrem Internettarif dazu gebucht haben, brauchen Sie diesen nur an die Glasfaseranschlussbox anschließen. Der Router konfiguriert sich automatisch und Sie müssen nichts weiter tun. Nutzen Sie Ihren eigenen Internetrouter, ist die Konfiguration mit Hilfe der Zugangsdaten und ggf. der Einbau eines Medienwandlers erforderlich.

Ab jetzt surfen Sie mit Lichtgeschwindigkeit durch das WEMAG-Glasfaser-Internet.



0385 . 2027-1111



internet@wemag.com



www.wemag.com/internet