

EIGENTÜMER



Auftrag

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



Auftragsbestätigung

Nachdem Ihr Auftrag bei uns eingegangen ist, wird dieser geprüft. Sind Ihre Daten vollständig und Ihre Adresse förderfähig, erhalten Sie eine Auftragsbestätigung. Dieser können Sie alle gebuchten Produkte entnehmen. Bei Änderungswünschen oder fehlerhaften Angaben können Sie sich jederzeit gern bei uns melden.



Vor-Ort-Begehung

Erst nachdem die Netzplanung abgeschlossen ist und die Bautätigkeiten beginnen, vereinbart das beauftragte Planungsbüro einen Termin zu einer Vor-Ort-Begehung. Dies kann unter Umständen bis zu sechs Monate dauern. Die Vor-Ort-Begehung dient dazu, alle Einzelheiten zum Bau abzustimmen und diese in einem sogenannten Begehungsprotokoll zu dokumentieren. Gern senden wir Ihnen auf Wunsch eine Kopie. Erst mit Ihrer Unterschrift auf dem Begehungsprotokoll wird Ihr Auftrag für den Hausanschluss verbindlich.



Bau des Hausanschlusses

Der Hausanschluss bildet den Abschluss bei der Errichtung des Glasfasernetzes. Zwischen dem baulichen Anschluss in der Bau- und Erschließungsphase und der eigentlichen Bereitstellung einer Internetverbindung kann ein Zeitraum von bis zu zwei Jahren liegen. Daher kann es vorkommen, dass bis zur vollständigen Fertigstellung mehrere Terminabsprachen notwendig sind.



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

Nach der Fertigstellung Ihres Hausanschlusses erhalten Sie im Rahmen der Bereitstellung ein Registrierungsschreiben mit Zugangsdaten zu Ihrem persönlichen Kundenportal. Im Kundenportal finden Sie zukünftig alle Vertragsdokumente und Rechnungen. Sind Sie Strom- oder Gaskunde der WEMAG und haben bereits einen Portalzugang für Ihre Strom- und Gasverträge, dann 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.