

Merkblatt zum Anbieterwechsel:

Zunächst stellen Sie bitte bei uns eine Anfrage ob Ihre gewünschte Anschluss Adresse versorgt wird.

Um einen problemlosen Umstieg zu erreichen sollten Sie dann folgende Punkte mit Ihrem Voranbieter klären:

- Hat der bisherige Vertrag eine Mindestvertragslaufzeit?
- Zu welchem Termin ist der jetzige Vertrag kündbar?
- Mit welcher Kündigungsfrist?
- **Bitte kündigen Sie keinesfalls Ihren bisherigen Anbieter selbst! Sie laufen ansonsten Gefahr, Ihre bestehende Leitung und Rufnummer(n) zu verlieren!**

NetCom BW übernimmt die Kündigung durch die Portierung für Sie. Bitte beachten Sie hierfür eine Vorlaufzeit von mindestens 2-3 Wochen. Durch die Portierung wird die bisherige Ruf-Nr. und die erforderliche Leitung durch NetCom BW bestellt und übernommen. Nur so ist eine reibungslose Umstellung gewährleistet. Bitte lesen Sie dazu auch unbedingt die Ausfüllhilfe der Portierung. Die Angaben müssen unbedingt mit dem bisherigen Vertragsinhaber übereinstimmen, ansonsten kommt es zu unnötigen Verzögerungen und Problemen.

Die Portierung bis zu 3 Ruf-Nr. ist seitens NetCom BW kostenlos. Jede weitere kostet Sie einmalig 5.- €. Ob Ihr Voranbieter hierfür ebenfalls eine geringe Gebühr erhebt, erfragen Sie bitte dort direkt.

Falls Sie bei Ihrem jetzigen Anbieter noch längerfristig gebunden sind, kann vorab nur ein schnelles Internet gebucht werden. Sie erhalten dann bis zur möglichen Portierung eine zusätzliche Leitung mit 10.-€ Nachlass auf das normale Paket. (Voraussetzung ist eine freie Kupferdoppelader seitens Telekom für die gewünschte Anschlussadresse.) Der Wunsch für eine **Parallelschaltung** muss bereits im Bestellformular vermerkt sein und ist im Nachhinein leider nicht mehr möglich.

Sollten Sie Telefon & Internet bei **verschiedenen** Anbietern haben, wird durch die Portierung nur die Telefonie gekündigt! Den Internetanbieter müssen Sie selbst kündigen. (Beachten Sie auch hierbei die Kündigungsfristen und beachten Sie auch, dass Sie hier keine Ausfallzeit haben)

Sollten Sie bisher Call by Call oder Preselection verwenden so ist dies bei NetCom BW leider nicht mehr möglich. Diesen Anbieter müssten Sie dann ggf. selbst kündigen.

Wenn Sie einen Neuanschluss beantragen entfällt die Portierung und Sie bekommen automatisch neue Rufnummern. Aufschaltung in der Regel nach 10-14 Tagen ab Bestelleingang möglich.

Bei Neubauten lesen Sie bitte die Hinweise auf unserer Homepage, Rubrik: Info.

Wenn Sie Ihre bisherige E-Mailadresse beibehalten wollen so klären Sie bitte **vor der Umschaltung** mit dem bisherigen Anbieter ab, ob und wie dies möglich ist. **Achtung: Hierfür sind Sie selbst verantwortlich!**

NetCom BW bietet derzeit keine Domains für Ihre Homepage an. Bitte belassen Sie diese beim bisherigen Anbieter.

Derzeit gibt es noch keine Angebote bei Rufumleitungen von Festnetz zu mobil. Hier fallen normalen Gebühren an.

Weitergehende Infos und aktuelle Bestellunterlagen finden Sie auch unter www.team-connect-rv.de oder nutzen Sie unsere spezielle Beratungshotline für Neukunden: **0751 35589 915** Mo-Fr vom 8.30 – 12.00 und 13.00- 17.00 Uhr

Wichtige Rufnummern von NetCom BW: (vormals NeckarCom)

Rückfragen zu Ihrem bestehenden Vertrag oder Rechnungsstellung richten Sie bitte **direkt an 0800 / 63 25 27 266**

Bei Störungen Ihres Anschlusses wählen Sie bitte **ausschließlich** die NetCom BW Störungshotlines:

Für Privatkunden **0800 / 22 55 238** Werktags 8 – 18.00 Uhr und für Geschäftskunden **0800/ 22 55 239 24/h**

Technische Voraussetzungen und Besonderheiten:

Internet Telefonie (VOIP)

Hierzu ist unbedingt eine gewisse Bandbreite im **Upload** Bereich Ihrer Leitung erforderlich. Pro Sprachkanal ca. 100 Kbit/s. Bitte beachten Sie dies falls Ihr jetziger Anbieter Ihnen eine Vertragsumstellung anrät oder Sie bei einem Mitbewerber einen Neuen Vertrag abschließen möchten. Wenn Sie über Ihre Telefonleitung ein Notruftelefon, eine Aufzug-Alarm- oder Brandmeldeanlage betreiben ist diese Technik **nicht** geeignet!

Bei Verwendung von EC-Cash oder Tele-Cash ist vorher Rücksprache mit dem jeweiligen Geräte Anbieter zu halten.

Voraussetzung für die Installation der Technik ist immer, dass eine geschaltete TAE Dose der Deutschen Telekom als Übergabepunkt vorhanden ist. (Ausnahme direkte Glasfaserhausanschlüsse FTTH / FTTB)

Die Fritz!Box benötigt am gewünschten Standort einen normalen Stromanschluss mit 220V.

NetCom BW verwendet neuerdings ausschließlich die VDSL Router von AVM Typ 7490.

Dieser wird Ihnen von NetCom BW incl. des Telefoniedatenblattes einige Tage vor der Aufschaltung per Post zugesandt.

Achtung: Da die Router empfindlich auf Überspannung reagieren sind diese bei Gewittern wenn möglich vom Strom- und Telefonnetz zu trennen!!

Bei älteren Faxgeräten und Kombigeräten mit Telefon, Fax und integriertem Anrufbeantworter kann es vorkommen dass diese Geräte mit VOIP nicht Problemlos funktionieren und ggf. ausgetauscht werden müssen. Insbesondere wenn das Gerät hierzu keine speziellen Einstellungsmöglichkeiten bietet.

Achtung: Funktionale Endgeräte sind Sache des Kunden und nicht des Netzbetreibers!

Sollten Sie eine ISDN-Telefonanlage betreiben, so kann diese im Normalfall weiter verwendet werden. Wenn Ihre Telefonanlage z.B. im Keller installiert ist und der PC im 1. oder 2. OG steht, kann es sein, dass hierfür eine zusätzliche Leitung erforderlich ist. (Empfohlene Leitung: Patchkabel cat 7)

Achtung: Hierbei handelt es sich um Ihre eigene Hausverkabelung für die selbst verantwortlich sind.

Die Fritz!Box verfügt auch über eine WLAN Funktion !

Bitte lassen Sie dies in Ihrem eigenen Interesse vor der Umschaltung von einem Elektriker überprüfen damit es am Tag der Umschaltung zu keinen weiteren Verzögerungen kommt.

Die bisher verwendeten Geräte (Router, NTBA und Splitter) entfallen.