



FAQ zu rödenet-Produkten und -Verträgen

Fragen rund um Tarife und Produkte

Ist bei allen Produkten Internet und Telefonie inklusive?

Ja, alle Produkte bieten Internet und Telefonie inklusive. Bei den rödenet-Tarifen ab #200 ist zusätzlich eine Deutschland-Flatrate enthalten. Für alle Tarife gilt: Es können verschiedene Flatrates je nach Bedarf hinzugebucht werden.

Welche Leistungen beinhaltet die Internet-Flatrate?

Die Nutzung Ihres rödenet-Internetzugangs erfolgt ohne Zeit- oder Volumengrenze.

Welche Leistungen beinhaltet die Telefon-Flatrate?

Falls Telefonie-Flatrate ins deutsche Festnetz mitgebucht wird, beinhaltet diese alle Gespräche in das deutsche Festnetz (ausgenommen sind Sonderrufnummern). Gespräche ins Mobilfunknetz oder ins Ausland werden in diesem Falle gesondert berechnet. Es können zusätzlich aber auch Flatrates ins Mobilfunknetz oder ins europäische Ausland sowie eine internationale Flatrate gebucht werden. Wenn gar keine Flatrate gebucht wird, werden die geführten Telefonate einzeln über Minutenpreise berechnet. Die aktuelle Preisliste finden Sie online.

Kann ich einen „nur“ Telefonie- oder „nur“ Internettarif buchen?

Nein, das ist nicht möglich. Alle unsere Produkte haben automatisch Telefonie und Internet inbegriffen.

Ist bei der Telefonie der Eintrag in das Telefonbuch enthalten?

Der Providerwechsel, die Rufnummernmitnahme/-übernahme und der Eintrag ins Telefonbuch sind im Wechselprozess enthalten, wenn Sie dies bei der Buchung mit beantragen. Bitte beantragen Sie den Telefonbucheintrag auch bei einer Rufnummernmitnahme zu uns, da diese sonst automatisch gelöscht wird.

Kann ich meine heutige Telefonnummer behalten?

Wenn Sie Ihre bisherigen Telefonnummern behalten möchten, kündigen wir Ihren bestehenden Telefonvertrag und portieren die Nummer zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit. Bitte kündigen Sie in diesem Fall nicht selbst, da die Gefahr besteht, dass wir Ihre Rufnummern dann nicht übernehmen können.

Kann ich meine E-Mail-Adresse mitnehmen?

Wenn Ihre E-Mail-Adresse an Ihren alten Anbieter gebunden ist, ist das leider nicht möglich, da rödenet keinen eigenen E-Mail-Service anbietet. Es gibt aber heute viele kostenfreie Portale, auf die Sie Ihre E-Mail-Adresse umziehen können. Kontaktieren Sie dazu Ihren alten Anbieter. Sollten Sie Ihre Hauptmailadresse bei der Telekom haben, ist dies beispielsweise unkompliziert über das Kundenportal der Telekom möglich.



Ab wann muss ich für meinen rödenet-Tarif zahlen?

Sie müssen erst dann für Ihr rödenet-Produkt zahlen, wenn Sie auch die Leistung in Anspruch nehmen. Sollten Sie von Ihrem Altanbieter zu uns umziehen, beginnt der neue rödenet-Vertrag mit dem Ende Ihres Altvertrags.

Welchen Router bietet rödenet an?

Bei rödenet #50 können Sie den passenden Router für 5 € im Monat hinzubuchen. Bei den anderen Tarifen wird ein geeigneter Router gestellt. Gegen Aufpreis können Sie einen leistungsfähigeren Router buchen.

Ich habe bereits einen Router, kann ich diesen weiter benutzen?

Prinzipiell können Sie ihren eigenen Router verwenden, wenn dieser die technischen Voraussetzungen für den entsprechenden Anschluss erfüllt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, setzen Sie sich mit Ihrem Netzwerk-Spezialisten oder Ihrem Elektro-Installateur in Verbindung oder verwenden Sie den angebotenen Router von rödenet.

BITTE BEACHTEN SIE, dass Beeinträchtigungen der Funktionalität des Breitbandanschlusses, die auf die Verwendung eines ungeeigneten, nicht durch rödenet bereitgestellten Router zurückzuführen sind, nicht in die Gewährleistungs- oder Support-Verantwortung der rödenet fallen.

Kann ich den vorhandenen Router von rödenet bei Kündigung des Vertrags übernehmen?

Sofern Sie bei Vertragsschluss einen Router von rödenet gestellt bekommen haben, ist dieser nach Ende der Vertragslaufzeit an uns zurückzuschicken.

Wie installiere ich den neuen Router?

Es ist nicht nötig, dass ein Installateur bei Ihnen zuhause das Gerät einrichtet. Alle Router sind bereits vorkonfiguriert, das bedeutet, Sie können das Gerät einfach nur an den Strom sowie an Ihren Internetanschluss anstecken und alle Einstellungen zu Ihrem Anschluss sind bereits hinterlegt. Sie können sofort lossurfen und -telefonieren. Sollten Sie dennoch persönliche Unterstützung zuhause benötigen, können Sie diese gegen Aufpreis erhalten.

Muss ich an meinem Computer etwas verändern, wenn ich einen rödenet-Produkt nutze?

Wenn Sie Ihren Computer oder Laptop über ein Netzkabel anschließen, sind keinerlei Veränderungen nötig. Wollen Sie den Computer oder Laptop über WLAN anschließen, findet Ihr Computer das WLAN-Netz automatisch und zeigt es an. Aus Sicherheitsgründen ist in WLAN-Netz ab Werk verschlüsselt. Tragen Sie daher den Netzwerkschlüssel ein, den Sie auf der Gehäuseunterseite des Breitbandrouters aufgedruckt finden. Ist die Verbindung jetzt hergestellt, ist der WLAN-Anschluss bereits fertig konfiguriert.



Fragen rund um den Vertrag

Was passiert zwischen Vertragsabschluss bis zum Schaltungstermin?

Nachdem Ihr Vertrag erfasst wurde, bekommen Sie eine Auftragsbestätigung zugesandt. Sobald uns Ihr Schaltungstermin bekannt ist, geben wir Ihnen per E-Mail oder Telefon Bescheid.

Bei Buchung eines Routers können Sie diesen zum genannten Termin in unserem Service-Center abholen. Alternativ senden wir Ihnen das Gerät auch gegen eine Versandgebühr zu.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass zwischen der Erfassung und der Mitteilung Ihres Schaltungstermins, planungsbedingt längere Fristen liegen können. Nach der Aktivierung des Anschlusses können Sie diesen direkt nutzen.

Wie lange beträgt die Vertragslaufzeit und wie ist die Kündigungsfrist?

Die Mindestvertragslaufzeit für die rödenet-Produkte für Privatkunden beträgt 24 Monate. Gegen Aufpreis ist auch die Verkürzung der Vertragsdauer auf 12 Monate möglich. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch und kann dann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Wie hoch sind die Bereitstellungsgebühren?

Die Anschlussgebühr für alle rödenet-Produkte beträgt für Privatkunden 90 €. Für einen Glasfaseranschluss kommen zusätzlich Hausanschlusskosten hinzu, da hier ein Anschluss erst gelegt werden muss. Diese Hausanschlusskosten entfallen aber für alle Kunden, die sich vor Baubeginn für einen Vertrag entscheiden.

Was passiert mit meinem rödenet-Vertrag, wenn ich umziehe?

Bitte prüfen Sie auf unserer Website die Verfügbarkeit der rödenet-Leistungen an Ihrem neuen Wohnort. Wenn die Leistungen auch am neuen Wohnort verfügbar sind, wird Ihr rödenet-Vertrag am neuen Wohnort fortgeführt. Sollten die Leistungen an Ihrem neuen Wohnort nicht verfügbar sein, können Sie Ihren Vertrag gemäß § 60 Abs. 2 TKG mit einer einmonatigen Frist kündigen.

Woher weiß ich, wie lange ich noch an meinen bisherigen Anbieter gebunden bin?

Die verbleibende Vertragslaufzeit teilt Ihnen ihr bisheriger Anbieter auf Anfrage mit. Auf der Rechnung finden Sie auch Informationen zu Ihrer Vertragslaufzeit, zur Kündigungsfrist und dem Tag, an dem die Kündigung beim jetzigen Anbieter eingegangen sein muss.



Fragen rund um den Glasfaseranschluss

Warum ein neues Netz?

Ihre heutigen Computer und Telefone sind in der Regel an ein klassisches Kupfer- oder Koaxialkabel angeschlossen oder drahtlos verbunden. Diese Netzwerke können die immer größer werdenden Datenmengen nicht in angemessener Zeit übertragen. Das neue Glasfasernetz von rödenet bietet eine sehr schnelle und zuverlässige Datenleitung, die heute notwendig ist, um auf einem regionalen, aber auch globalen Markt wettbewerbsfähig zu sein.

Wie funktioniert Glasfaser-Internet?

Durch die Übertragung von Daten über Lichtsignale transportiert das Glasfaser-Netz gigantische Datenmengen in Lichtgeschwindigkeit. Diese Technologie ist unempfindlich gegenüber magnetischen Störungen und kann nahezu beliebig erweitert werden. Das Besondere daran ist, dass das Glasfasernetz nicht nur einen konstant schnellen Download, sondern auch Uploadgeschwindigkeiten im Gigabit-Bereich ermöglicht.

Was sind die Vorteile eines Glasfaseranschlusses?

Die Internetleistung ist nicht mehr wie bei Kupfer- oder KOAX-Leitungen abhängig von der Nutzeranzahl des Anschlusses. Denn bei Kupferleitungen teilen Sie sich eine Glasfaserleitung mit Ihrem Nachbarn – mit einem Glasfaseranschluss haben Sie Ihre eigene Leitung bis zum Hauptverteiler (Point of Presence). Nun können Sie rund um die Uhr große Datenmengen versenden, empfangen und besitzen eine konstante, verlässliche Verbindung. Diese Elemente sind die Voraussetzung für Standortvernetzung, mobiles Arbeiten, den Einsatz datenintensiver Anwendungen, IP-Telefonie und Cloud-Anwendungen. Das sorgt für Zukunftssicherheit und wertet gleichzeitig Ihre Immobilie auf.

Woher weiß ich, ab wann Glasfaser an meiner Adresse ausgebaut ist?

Sie erhalten von uns ein Schreiben mit allen notwendigen Informationen, sobald der Glasfaserausbau in Ihrem Gebiet geplant ist. Das aktuelle Ausbaugebiet umfasst die gesamte Innenstadt Rödental mit den Ortsteilen Oeslau, Mönchröden und Einberg. Sie erhalten mit dem Schreiben die Möglichkeit, sich für den Ausbau Ihrer Adresse zu registrieren.

Wie hoch sind die Kosten für den Glasfaseranschluss und was ist darin enthalten?

Die Hausanschlusskosten entfallen grundsätzlich bei Beauftragung des Anschlusses vor Baubeginn. Nach Baubeginn betragen die Kosten 849 € für die zusätzlichen Aufwände des nachträglichen Anschlusses.

Die Hausanschlusskosten erhalten alle Kosten, die für die Aktivierung Ihres Glasfaser-Produktes notwendig sind. Dazu zählen die Planung, die Erstellung, Installation und Bereitstellung Ihres Glasfaseranschlusses.



Was passiert von der Vertragsunterschrift bis zum Ausbau?

Um den Hausanschluss legen zu können, benötigen wir neben der Anmeldung über das Glasfaserportal auch die Gestattungserklärung (auch als Nutzungsvertrag bezeichnet). Diese muss vom Grundstücks- bzw. Hauseigentümer unterschrieben werden. Der Mieter ist nicht unterschriftsberechtigt.

Ich bin Mieter. Wie erhalte ich einen Glasfaseranschluss?

Sprechen Sie am besten mit Ihrem Vermieter, ob bereits ein Glasfaseranschluss vorhanden oder geplant ist. Sie können in diesem Fall auch im Vorfeld bei uns einen Vertrag buchen. Zusätzlich benötigen wir dann aber noch die Gestattungserklärung (siehe oben) mit der Unterschrift des Gebäude- bzw. Grundstückseigentümers.

Was muss ich als Vermieter wissen?

Der Glasfaseranschluss wird nur gebaut, sobald Sie Ihr Einverständnis für die Installation des Anschlusses in Ihrer Immobilie geben. Die Genehmigung erteilen Sie durch das Unterzeichnen der Gestattungserklärung und der Anmeldung im Glasfaserportal. Zieht Ihr Mieter aus, bleibt der Glasfaseranschluss bestehen, sodass der Nachmieter einen neuen Vertrag abschließen und den Anschluss nutzen kann. Durch den Glasfaseranschluss werten Sie Ihre Immobilie auf und erhöhen Wohnkomfort ihrer Mieter.

Wie groß sind die Gräben auf Privatgrund? Wer übernimmt/erstattet die Wiederherstellung?

Der Umfang der Baumaßnahmen hängt von den jeweiligen Gegebenheiten ab. In vielen Fällen muss auf dem Grundstück gar kein kompletter Graben angelegt werden. Sollte dies doch der Fall sein, kann die Grabentiefe/-breite je nach den Rahmenbedingungen des Grundstücks variieren. Für eine komplette Wiederherstellung des vorgefundenen Ausgangszustandes sorgt das Team der Stadtwerke Rödental mit eigener Tiefbauabteilung. Wir graben also selbst und können damit für eine bestmögliche Qualität sorgen.

Sieht nachher wieder alles so aus wie zuvor?

Selbstverständlich verpflichtet sich SWR, auf dem Grundstück und am Gebäude alles wiederherzustellen, entstandene Verunreinigungen zu beseitigen und eventuelle Schäden zu beheben.

Wie kommt das Glasfaserkabel in mein Gebäude?

Ein kleines Bohrloch bringt Ihnen die Zukunft ins Haus! Natürlich wird das Loch nach Verlegung des Kabels wieder abgedichtet. Grundsätzlich wird versucht mit dem geringsten Aufwand zu bauen. Die genaue Umsetzung werden unsere Tiefbauexperten bei einem Termin vor Ort im Zuge des Ausbaus mit Ihnen besprechen.



Wo endet das Glasfaserkabel?

Das Glasfaserkabel endet direkt am Netzabschlussgerät, dem so genannten ONT, in Ihrem Gebäude. Das Netzabschlussgerät wird während der Montage der Hauseinführung montiert und wandelt das ankommende Lichtsignal in ein elektronisches Signal um (Anschlüsse für Endgeräte).

Erzeugt das Glasfaserkabel schädliche Strahlung?

Nein. Durch ein Glasfaserkabel werden lediglich optische Signale – also Licht – übertragen. Deshalb gibt es bei einem Glasfasernetz keine Strahlung.