

## Bestellung und Verfügbarkeit

Was kostet der Anschluss?	In der aktuellen Aktion (bis 31.05.2021) ist der Anschluss kostenlos. Die reguläre Hausanschluss-Gebühr beträgt 799,95 €.
Wann muss ich mich spätestens für einen Glasfaseranschluss entscheiden	bis 31.05.2021  Nach dem Aktionszeitraum ist eine Bestellung nur zum regulären Preis möglich.
Meine Adresse ist nicht verfügbar.	Kontaktieren Sie uns:
Meine Nachbarn bekommen einen Glasfaser-Anschluss, bei mir wird keine Verfügbarkeit angezeigt.	Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990  Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700
Ich habe einen laufenden Vertrag bei einem anderen Anbieter. Was muss ich beachten, wenn ich einen Glasfaser-Anschluss bei der Telekom buchen möchte?	Kontaktieren Sie uns:  Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990  Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700
Ich wohne zu Miete. Kann ich das Angebot dennoch buchen? Was muss ich beachten?	Als Mieter können Sie Ihren Wunschanschluss selbstverständlich bestellen.  Für den Anschluss Ihrer Wohnung an das Glasfasernetz sind jedoch <b>bauliche Maßnahmen</b> am Grundstück, dem Haus und/oder der Wohnung notwendig. So muss etwa das Glasfaserkabel von außen in den Keller geführt werden und dort ein Glasfaser-Hausanschluss installiert werden. Ebenso muss ein Kabel vom Keller in Ihre Wohnung gelegt werden. <b>Über diese Baumaßnahmen möchten wir Ihren Vermieter informieren.</b> Um eine Zustimmung einzuholen, werden bei der Buchung die Kontaktdaten Ihres Vermieters abgefragt ( <b>Name, Adresse, Telefonnummer und die E-Mail-Adresse</b> ). Wir übernehmen die Kommunikation mit Ihrem Vermieter, diese erfolgt per E-Mail. Sie müssen nichts weiter tun. Nach unserer Erfahrung hilft es jedoch, wenn Sie Ihren Vermieter parallel über die Bestellung informieren und um Bearbeitung der E-Mail bitten.

	<p>Wenn Ihr Hauseigentümer/Ihre Hausverwaltung dem Ausbau zustimmt und das Auskundungsprotokoll (Vor-Ort-Termin) den Ausbau bestätigt, wird eine Bereitstellung gewährleistet.</p>
<p>Ich bin einer von mehreren Eigentümern. Kann ich das Angebot dennoch buchen? Was muss ich beachten?</p>	<p>Als Mitglied einer Eigentümer-Gemeinschaft können Sie Ihren Wunschanschluss selbstverständlich bestellen.</p> <p>Da Sie (Teil)Eigentümer Ihrer Immobilie sind, gehen wir davon aus, dass wir die nun folgenden Ausbaumaßnahmen gemeinsam mit Ihnen durchführen können. Bitte informieren Sie Ihre Miteigentümer/Ihre Eigentümergemeinschaft, sofern dies aus Ihrer Sicht erforderlich ist.</p>
<p>Kann ich den Glasfaseranschluss ohne Tarif beauftragen (nur für Hauseigentümer)?</p>	<p>Ja!</p> <p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg</p>
<p>Wie kann ich einen bestehenden Auftrag ändern?</p>	<p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700</p>
<p>Kann mein Vermieter mir den Anschluss verweigern?</p>	<p>Ja, der Eigentümer kann den Ausbau ablehnen. Bitte versuchen sie eine Einigung mit Ihm im Vorfeld zu erreichen.</p>
<p>Ich habe keine E-Mailadresse vom Vermieter/ Eigentümer.</p>	<p>Nehmen Sie bitte mit Ihrem Vermieter Kontakt auf und bitten Sie ihn, einen Berechtigten mit E-Mailadresse zu benennen. Es ist zwingend notwendig, eine E-Mailadresse zum Kontakt mit dem Eigentümer zu benennen, um ihren Produktwunsch zu realisieren.</p>
<p>Der Vermieter meint, es kommen Kosten auf mich zu, stimmt das?</p>	<p>Wir stellen Ihnen nur die Kosten in Rechnung, welche in Ihrer Auftragseingangsbestätigung aufgeführt sind.</p>
<p>Ich ziehe erst in ein paar Monaten ein. Wann soll ich bestellen? Kann ich ein Wunschdatum angeben?</p>	<p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58</p>

	<p>79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700</p>
Was ist bei einem Umzug zu beachten?	<p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700</p>
Kann ich, als Eigentümer, den Weg der Glasfaserleitung zum Haus bestimmen?	Der Weg wird im Vorfeld mit Ihnen abgestimmt.
Ich bin Teileigentümer meiner Immobilie und habe einen Glasfaseranschluss bestellt. Wer informiert meine Eigentümergemeinschaft/meine Miteigentümer?	Vielen Dank für Ihre Bestellung. Da Sie (Teil)Eigentümer Ihrer Immobilie sind, gehen wir davon aus, dass wir die nun folgenden Ausbaumaßnahmen gemeinsam mit Ihnen durchführen können. Bitte informieren Sie Ihre Miteigentümer/Ihre Eigentümergemeinschaft, sofern dies aus Ihrer Sicht erforderlich ist.
Ich bin Vermieter. Ich wohne nicht in meiner Mietimmobilie. Wie stelle ich sicher, dass meine Immobilie auf jeden Fall ans Glasfasernetz angeschlossen wird?	<p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700</p>
Was ist, wenn ich, als Eigentümer, dem Ausbau nicht zustimme?	Fehlt die Zustimmung zum Ausbau des Glasfasernetz erfolgt kein Ausbau.

## Endgeräte

Welche Geräte kann ich an dem Anschluss nutzen?	Neben dem Glasfaser-Modem benötigen sie einen Router. An den Router können dann alle gängigen Geräte angeschlossen werden.
Welche Router sind mit meinem neuen Glasfaseranschluss kompatibel?	<p>Glasfaser arbeitet mit hohen Geschwindigkeiten. Um die volle Qualität des neuen Glasfaseranschlusses zu nutzen, empfehlen wir Ihnen einen modernen Router. Die folgenden Telekom Router sind mit Ihrem Glasfaseranschluss kompatibel und wurden ausgiebig getestet: <b>Speedport Smart 3, Speedport W 925V oder Speedport Pro.</b></p> <p>Viele andere Router können kompatibel sein. Bei der Nutzung anderer Router an Ihrem Glasfaseranschluss können wir Ihnen die uneingeschränkte Funktionsfähigkeit jedoch leider nicht garantieren. Daher empfehlen wir Ihnen, einen der oben empfohlenen Router zu mieten oder zu kaufen.</p>
Kann ich mein vorhandenes Telefon auch an meinem neuen Glasfaseranschluss nutzen?	<p>Für die Glasfaser-Technologie werden keine speziellen Telefone benötigt, die <b>meisten Telefone können daher problemlos weiterverwendet</b> werden.</p> <p>Bitte wenden Sie sich bei weiteren Fragen gerne an:</p> <p>Telekom Shop Freiburg Eisenbahnstraße 58 79098 Freiburg Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg Munzinger Straße 1 79111 Freiburg Telefon: 0761/ 4774700</p>
Benötigt die Glasfaser-Dose eine Stromversorgung?	Die Glasfaser-Dose benötigt keine Stromversorgung. Das Glasfaser-Modem und der Router benötigen jeweils eine Stromversorgung.
Ist der Kauf von Routern und Media- Receivern möglich?	Ja

## Ausbau und Montage

<p>Ich habe einen Glasfaseranschluss gebucht. Was passiert als nächstes?</p>	<p>Vielen Dank für Ihren Auftrag. Das passiert als nächstes:  <b>Information Ihres Vermieters:</b> Sollten Sie zur Miete wohnen, informieren wir direkt nach der Bestellung Ihren Vermieter.  <b>Auskundung/Besichtigung:</b> Sollten Sie Eigentümer eines Mehrfamilienhauses sein, vereinbaren wir mit Ihnen einen Termin zur Besichtigung der Immobilie. Sie erhalten alle Terminanfragen per E-Mail – bitte kontrollieren Sie Ihr angegebenes E-Mail-Postfach regelmäßig.  <b>Montage:</b> Für die Montage Ihres Glasfaseranschlusses vereinbaren wir mit Ihnen einen Montagetermin, in der Regel mit zwei Wochen Vorlauf. Sie erhalten alle Terminanfragen per E-Mail – bitte kontrollieren Sie Ihr angegebenes E-Mail-Postfach regelmäßig.  <b>Surfen:</b> Unmittelbar nach der Montage erhalten Sie eine E-Mail mit allen Informationen, die Sie noch benötigen, um Ihren Anschluss in Betrieb zu nehmen. Ihre Endgeräte bekommen Sie rechtzeitig zugesandt.</p>
<p>Wo finde ich Information zum aktuellen Status des Ausbaus?</p>	<p>Kontaktieren Sie uns:</p> <p>Telekom Shop Freiburg  Eisenbahnstraße 58  79098 Freiburg  Telefon: 0761/ 283990</p> <p>Telekom Shop Freiburg  Munzinger Straße 1  79111 Freiburg  Telefon: 0761/ 4774700</p>
<p>Wann und wie bekomme ich den Termin für die Installation mitgeteilt?</p>	<p>Ca. 2 Wochen vor der finalen Bereitstellung erhalten sie per E-Mail einen Link zur Terminvereinbarung. Online können sie aus drei Terminvorschlägen einen Bereitstellungstermin auszuwählen. Der weitere Prozess ergibt sich aus dem Onlineanweisungen.</p>
<p>Ich habe einen Termin über die Online-Terminvereinbarung reserviert. Kann ich diesen Termin nochmal verschieben?</p>	<p>Wenn Sie einen vereinbarten Termin doch nicht wahrnehmen können, wenden Sie sich bitte direkt an unseren Dienstleister, um einen neuen Termin zu vereinbaren. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Terminbestätigung.</p>
<p>Auf der Straße wird schon Glasfaser ausgebaut. Wieso bekomme ich noch keinen Anschluss?</p>	<p>Wir bereiten zuerst die Infrastruktur vor und schließen im Anschluss die Häuser an.</p>
<p>Bei meinem Nachbarn wird bereits gebaut – wurde ich vergessen?</p>	<p>Bitte kontrollieren Sie zuerst Ihre E-Mails, ob Sie bereits eine Terminanfrage für die Glasfaserinstallation bekommen haben. Die konkreten Termine, die wir Ihnen und Ihren Nachbarn innerhalb des Ausbaueiterraums nennen, hängen von vielen Faktoren ab. Um die bauliche Belastung in Ihrer Kommune „klein zu halten“, bauen</p>

	<p>wir in der Regel Straßenzug für Straßenzug. Zusätzlich sind bauliche Besonderheiten zu berücksichtigen, wie z.B. die Größe der Immobilie oder notwendige Baugenehmigungen. Aus diesem Grund werden manche Kunden im Initialausbau früher, manche später angeschlossen.</p>
<p>Wo wird das Glasfaserkabel verlegt? Welche Bauarbeiten sind notwendig?</p>	<p>Im Vorfeld der Bauarbeiten besprechen wir mit dem jeweiligen Hauseigentümer bzw. Hausverwaltung die konkreten Baumaßnahmen an Ihrer Adresse. Je nach örtlichen Gegebenheiten wird ein Rohr grabenlos und unterirdisch verlegt oder ein kleiner Graben bis zum Haus gezogen. Sind auf Ihrem Grundstück Leerrohre vorhanden, können diese i. d. R. für Glasfaserleitung genutzt werden. Im Graben werden zwei kleine Rohre bis an Ihr Haus gelegt. Im Anschluss an die Bauarbeiten wird die Glasfaser in die bereits vorhandenen Rohre eingezogen.</p> <p>Dort, wo die Glasfaser ins Haus eintritt – in der Regel im Keller –, installieren wir dann einen Glasfaser Hausübergabepunkt (kurz HÜP). Natürlich mit so wenig Aufwand wie möglich für Sie. Pro Gebäude/Hausnummer ist ein Hausübergabepunkt erforderlich. Dies gilt auch bei einem gemeinsam genutzten Hausanschlussraum.</p> <p>Im Einfamilienhaus: Die Glasfaser wird vom HÜP aus weiter mit der Glasfaser-Dose verbunden. Wir verlegen für Sie kostenlos 20 Meter Glasfaserkabel bis zur Glasfaser-Dose, um an den am besten geeigneten Platz Ihrer Wohnräume zu gelangen! <b>Sie müssen dafür lediglich den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</b></p> <p>Im Mehrfamilienhaus: Wir installieren den HÜP im Keller Ihres Mehrfamilienhauses. Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt. Dort entscheiden Sie, wo Sie die Glasfaser-Dose montiert haben möchten. Wenn Sie die Glasfaser-Dose direkt am Wohnungseintritt der Glasfaser haben möchten, müssen Sie nichts weiter tun. Wenn Sie die Glasfaser-Dose an einem anderen Ort, z. B. im Büro oder Wohnzimmer, haben möchten, installieren wir Ihnen die Glasfaser-Dose kostenlos in einem Umkreis von 20 Metern vom Wohnungseintritt. <b>Sie müssen hierfür nur den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</b> Ansonsten bleiben die ersten 3 Meter kostenlos.</p>
<p>Wie kommt die Glasfaser vom Keller in meine Wohnräume?</p>	<p>Das Glasfaserkabel des Hausübergabepunktes im Keller muss mit der Telekom Glasfaser-Dose verbunden werden. Die Glasfaserdose wird mit dem Router verbunden.</p> <p>Es kann sein, dass Leitungsvorbereitungen notwendig sind, um das Kabel an den Wunschort verlegen zu können. Inklusiv ist lediglich ein Radius von 3m.</p>
<p>Was ist eine Auskundung/ eine Besichtigung? Was</p>	<p>In manchen Fällen (z.B. Mehrfamilienhäuser, Gewerbeimmobilien) ist für die <b>Planung der Baumaßnahmen</b> eine sogenannte Auskundung / Besichtigung vor Ort <b>im Haus</b> notwendig. Hierfür</p>

<p>muss ich im Vorfeld beachten?</p>	<p>erhalten Sie als Eigentümer (oder Ihr Vermieter) eine E-Mail mit der Möglichkeit, online einen Auskundungs-Termin zu vereinbaren. Bei der Auskundung/Besichtigung wird vor Ort geprüft, wie und wo wir die Glasfaser in Ihr Haus einführen und wie wir diese in Ihrem Haus verlegen. Wir sprechen die konkrete Bauweise mit Ihnen als Eigentümer ab, im Anschluss des Termins erhalten sie zusätzlich ein Protokoll per E-Mail.</p>
<p>Wo installiert die Telekom die Glasfaserdose im Einfamilienhaus? Im Keller oder am Wunschort?</p>	<p>Die Glasfaser wird vom HÜP aus weiter mit der Glasfaser-Dose verbunden. Wir verlegen für Sie kostenlos 20 Meter Glasfaserkabel bis zur Glasfaser-Dose, um an den am besten geeigneten Platz Ihrer Wohnräume zu gelangen! <b>Sie müssen dafür lediglich den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</b></p> <p>Falls Sie <u>keinen</u> Leitungsweg vorbereiten möchten, installieren wir Ihre Glasfaserdose neben der Hauseinführung, also in der Regel in Ihrem Keller.</p>
<p>Wo installiert die Telekom die Glasfaserdose im Mehrfamilienhaus?</p>	<p>Wir installieren den HÜP im Keller Ihres Mehrfamilienhauses. Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt. Dort entscheiden Sie, wo Sie die Glasfaser-Dose montiert haben möchten. Wenn Sie die Glasfaser-Dose direkt am Wohnungseintritt der Glasfaser haben möchten, müssen Sie nichts weiter tun. Wenn Sie die Glasfaser-Dose an einem anderen Ort, z. B. im Büro oder Wohnzimmer, haben möchten, installieren wir Ihnen die Glasfaser-Dose kostenlos in einem Umkreis von 20 Metern vom Wohnungseintritt. <b>Sie müssen hierfür nur den Leitungsweg vor dem Montagetermin entsprechend vorbereiten.</b></p> <p>Falls Sie <u>keinen</u> Leitungsweg vorbereiten möchten, installieren wir Ihre Glasfaserdose neben der Hauseinführung, also in der Regel in Ihrem Keller.</p>
<p>Ich nutze eine Wohnung in einem Mehrfamilienhaus. Wie erfolgt hier der Glasfaseranschluss?</p>	<p>Wir installieren den Glasfaser Hausübergabepunkt im Keller Ihres Mehrfamilienhauses (wichtig: für die Beauftragung hierzu ist die Einwilligung des Hauseigentümers notwendig). Von dort aus werden von uns die Glasfaserleitungen über Steigleitungen im Treppenhaus direkt bis in Ihre Wohnung gelegt.</p>
<p>Was passiert im Mehrfamilienhaus, wenn ich keinen Leitungsweg vorbereitet habe?</p>	<p>Wir installieren Ihnen den Hausübergabepunkt (HÜP) wie vereinbart in den Keller und montieren dann die Telekom Anschlussdose im Fall eines unvorbereiteten Leitungsweges in einem Umkreis von drei Metern der Eingangstür.</p>
<p>Muss ich während der Bauarbeiten zu Hause sein? Wie lange dauern die Bauarbeiten?</p>	<p>Ja, wir benötigen den <b>Zugang zu Ihrem Grundstück, zum Keller</b> sowie zu den relevanten <b>Wohnungen</b> – deshalb ist es <b>wichtig, dass Sie zu den vereinbarten Terminen vor Ort sind und Zugang hierzu sicherstellen.</b></p> <p>Wir vereinbaren mit Ihnen ein Zeitfenster. Unser Techniker werden innerhalb dieses Zeitfenster die Arbeiten bei Ihnen starten. Es ist unser Anspruch, sie innerhalb des Zeitfensters abzuschließen. Jedoch kann, abhängig von den Gegebenheiten in Ihrer Immobilie, die Installation auch länger dauern als das angegebene Zeitfenster.</p>

	In Ausnahmefällen kann auch ein weiterer Termin erforderlich werden.
Meine Glasfaserdose wurde installiert. Was muss ich tun, damit ich surfen kann?	<p>Nach der Installation Ihrer Glasfaserdose erhalten Sie von uns per E-Mail einen Aktivierungs-Link zugeschickt. Bitte klicken Sie diesen Aktivierungs-Link und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm. Viel Spaß mit Ihrem neuen Glasfaseranschluss!</p> <p>Übrigens: Für den besten W-Lan-Empfang platzieren Sie Ihren Router am besten zentral in Ihrer Wohnung. Mehr Informationen zu diesem Thema finden Sie auch online unter <a href="http://telekom.de/zuhause/heimvernetzung">telekom.de/zuhause/heimvernetzung</a>. Für die optimale Verkabelung vom Glasfasermodem zu Ihrem Router empfehlen wir unser Service-Produkt „Installation LAN-Kabel“ für einmalig 149,96 Euro: <a href="http://telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/installation-lan-kabel">telekom.de/zuhause/tarife-und-optionen/zubuchoptionen/installation-lan-kabel</a></p>
Ab wann kann ich meinen Glasfaseranschluss nutzen?	<p>Falls Sie von einem anderen Anbieter zur Telekom wechseln, werden wir Ihren bestehenden Anschluss für Sie kündigen. Um doppelte Kosten für Sie zu vermeiden und die Übernahme Ihrer Festnetznummer zu ermöglichen, können Sie Ihren Anschluss nutzen, sobald Ihr bestehender Anbieter Ihren alten Vertrag kündigt. Dies ist in der Regel am Ende der Mindestvertragslaufzeit Ihres bestehenden Vertrages bei ihrem jetzigen Anbieter der Fall.</p> <p>Falls Sie nicht von einem anderen Anbieter wechseln, können Sie Ihren Anschluss wenige Minuten nach Installation der Glasfaserdose nutzen.</p>

## Übersicht unterstützte Router

Router	Geschwindigkeit
Speedport Smart 1 bis 3 Speedport Pro Speedport W925V	bis 1000 MBit/s
FRITZ!Box 7590 VDSL FRITZ!Box 7582 VDSL FRITZ!Box 7580 VDSL	bis 1000 MBit/s
FRITZ!Box 7490 FRITZ!Box 7430 FRITZ!Box 7412 FRITZ!Box 7390 FRITZ!Box 7362 SL FRITZ!Box 7360 SL FRITZ!Box 7360 FRITZ!Box 3490 FRITZ!Box 3390 FRITZ!Box 3370 FRITZ!Box 3272	



