

## Produktwechsel von **EWR Internett** zu **Herznet**

### - Häufig gestellte Fragen

#### Inhalt

1. Warum <b>Herznet</b> und was bedeutet das? .....	1
2. Welche Vorteile habe ich von <b>Herznet</b> und einem Produktwechsel? .....	2
3. Was passiert mit <b>EWR Internett</b> ?.....	2
4. Wie und wann kann ich wechseln? .....	2
5. Was passiert, nachdem ich das Produktwechselformular eingereicht habe?.....	2
6. Kann ich während des Produktwechsels Zusatz- und Sparoptionen zu- und abwählen? ..	3
8. Was passiert mit meiner @ewr-internett.de E-Mail-Adresse, wenn ich zu <b>Herznet</b> wechsle? .....	3
9. Ich habe eine Frage zum Bearbeitungsstand – wo kann ich mich melden?.....	3
10. Ich habe ein <b>EWR Internett</b> HOME Produkt (FTTH) und möchte zu <b>Herznet</b> wechseln.....	4

#### 1. Warum **Herznet** und was bedeutet das?

Getreu dem Motto „Mehr Leistung, Mehr Vorteile.“ wurden die DSL-Produkte von EWR zeitgemäß und nach Ihren Bedürfnissen angepasst. Neben einer vergrößerten Produktvielfalt, einem höheren Upload in allen Produkten und einer günstigeren Grundgebühr bei den Produkten **Herznet 50** und **Herznet 100** haben wir das Design und den Produktnamen angepasst und treten ab jetzt neben dem Strom- und Gasangebot von EWR nun ganz in grün und unter dem Namen **Herznet** auf.

**Herz:** Unser Herz schlägt für die Region: Seit über 105 Jahren fördert EWR gemeinnützige Projekte und engagiert sich in Sport, Kultur und Gesellschaft in Rheinessen und Ried. Außerdem setzt EWR als Unternehmen, das fest in der Region verankert ist, nicht nur auf Mitarbeiter aus der Umgebung, sondern vergibt auch seine Aufträge möglichst an lokale Unternehmen.

**net:** „net“ ist ein Bestandteil des englischen Worts Network, welches im Deutschen „Netzwerk“ bedeutet. Im Produktnamen steht das Netzwerk für die Telekommunikationsverbindungen, die EWR flächendeckend in der Region erstellt hat und für Highspeed-Breitbandverbindungen, die Sie über die Herznet-Produkte von EWR zum Internet aufbauen können.

## 2. Welche Vorteile habe ich von **Herznet** und einem Produktwechsel?

EWR macht Gutes noch besser: **Herznet** ist die Weiterentwicklung des bereits etablierten Produkts **EWR Internett**, das seit Ende 2013 auf dem Markt ist.

### Ihre Vorteile:

- Jedes Produkt erhält mehr Leistung im Upload
- Mit **Herznet 100** sind dank innovativer Technologien ab sofort Geschwindigkeiten von bis zu 100 Mbit/s möglich
- Geringere Grundgebühr im 50er und 100er-Produkt
- Kostenloser Produktwechsel von **EWR Internett** zu **Herznet**
- Ansprechende Optik
- Neben dem vielfältigen Angebot an DSL-Produkten können die Kunden über die Produkte Herzstrom und Herzgas auch noch vom Strom- und Gasangebot von EWR profitieren. Weitere Informationen unter gibt es für Sie auf <https://www.ewr.de/energie-wasser/strom/>

## 3. Was passiert mit **EWR Internett**?

Das Produkt **EWR Internett** bleibt weiterhin bestehen – zumindest für die Übergangszeit. Das bedeutet konkret: Wenn Sie einen **EWR Internett** Vertrag bereits abgeschlossen haben, aber noch nicht mit DSL von EWR im Internet surfen, dann werden Sie zunächst mit **EWR Internett** versorgt und können nach dem Belieferungsbeginn ganz unkompliziert zu **Herznet** wechseln.

Wir halten Sie selbstverständlich auf dem Laufenden, wie es mit **EWR Internett** zukünftig weitergeht.

## 4. Wie und wann kann ich wechseln?

Alle **EWR Internett**-Bestandskunden werden innerhalb eines Mailings angeschrieben und auf den Produktwechsel und dessen Vorteile hingewiesen. Über ein sogenanntes Produktwechselformular können Sie den Produktwechsel von **EWR Internett** zu **Herznet** ganz unkompliziert veranlassen. Ein Upgrade ist in diesem Zuge auch möglich: bspw. **EWR Internett25** → **Herznet 50**

Bestandskunden, die noch nicht angeschrieben, aber schon vorher wechseln möchten, können dies über ein Formular auf unserer Homepage [www.herznet.de](http://www.herznet.de) tun.

## 5. Was passiert, nachdem ich das Produktwechselformular eingereicht habe?

Je nachdem, welche Produktwechselvariante Sie gewählt haben, findet zunächst eine weitere Verfügbarkeitsprüfung statt. Daraufhin erhalten Sie von uns eine Eingangsbestätigung per Post. Im nächsten Schritt wird ihr sogenanntes „Kundenprofil“ umgestellt. Das heißt, Sie werden aus einem **EWR Internett** Kunden ein **Herznet**-Kunde. Nach Eingang des Produktwechselformulars geschieht dieser Prozess unmittelbar und so schnell wie möglich. Über das Datum der Umstellung und

alle weiteren wichtigen Informationen erhalten Sie in der Auftragsbestätigung, die wir Ihnen per Post zusenden.

Bei der Umstellung der Rechnung kommt es darauf an, wann Sie das Produktwechselformular bei EWR eingereicht haben (es zählt der Posteingangsstempel bei EWR).

Wenn Sie das Formular bis zum 15. eines Monats eingereicht haben, erfolgt die Rechnungsumstellung zum übernächsten Monatsersten.

Erfolgt hingegen ein Eingang nach dem 15. eines Monats, wird die Rechnung zum Monatsersten zwei Monate nach Eingang des Produktwechselformulars umgestellt.

Im Online-Rechnungsportal unter <https://mein.herznet.de> können Sie einsehen, ob und wann ihre Rechnung umgestellt wurde.

**6. Kann ich während des Produktwechsels Zusatz- und Sparoptionen zu- und abwählen?**

Nein. Bei dem Produktwechsel von **EWR Internett** zu **Herznet** stehen das Leistungsupgrade und die Preissenkung im Vordergrund.

Um den Wechsel so unkompliziert wie möglich zu halten, ist eine Zu- und Abwahl von Zusatz- und Sparoptionen erst nach dem erfolgten Produktwechsel möglich. Dies ist über den **Herznet**-Änderungsvertrag möglich, den Sie unter [www.herznet.de](http://www.herznet.de) finden.

**7. Kann ich während des Produktwechsels vom Kunden-werben-Kunden Bonus profitieren?**

Grundsätzlich Ja. Bei einer erfolgreichen Weiterempfehlung erhalten Sie, als Empfehlender bei ihrer ersten **Herznet**-Rechnung einen Bonus von 25 Euro.

**8. Was passiert mit meiner @ewr-internett.de E-Mail-Adresse, wenn ich zu Herznet wechsele?**

Die bestehenden @ewr-internett.de E-Mail-Adressen stehen Ihnen nach dem Produktwechsel auch weiterhin zur Verfügung. Auf Wunsch kann Ihnen Kunden eine neue @herznet.de E-Mail-Adresse zugeteilt werden. Die Beantragung von neuen E-Mail-Adressen erfolgt über ein separates Formular. Der Login für alle ist über die Benutzeroberfläche auf [www.herznet.de](http://www.herznet.de) verfügbar.

**9. Ich habe eine Frage zum Bearbeitungsstand – wo kann ich mich melden?**

Alle Fragen zum Bearbeitungsstand sowie ihren übrigen Anliegen beantworten unsere Kollegen gerne an der kostenlosen Service-Hotline unter 0800 0 848 851. Montags bis freitags von 7:30-21 Uhr und samstags von 8-18 Uhr.

**10. Ich habe ein EWR Internett HOME Produkt (FTTH) und möchte zu Herznet wechseln.**

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren FTTH-Produkten. Im ersten Schritt hat EWR alle Privatkunden aus dem Bereich FTTC (FiberToTheCurb) angeschrieben. Im weiteren Verlauf werden alle FTTH-Kunden (FiberToTheHome) in einem gesonderten Mailing angeschrieben werden. In dem darin enthaltenen Produktwechselformular wird ein Wechsel, bzw. Upgrade problemlos möglich sein. Derzeit steht Ihnen leider noch kein Produktwechselformular zur Verfügung. Wir halten Sie auf dem Laufenden.

**11. Ändert sich etwas an meiner FRITZ!Box oder muss ich etwas beachten?**

Nein. Bei der Produktumstellung müssen keine Änderungen an Ihrer Hardware vorgenommen werden. Falls es im Zuge der Produktumstellung zu Komplikationen kommen sollte, zögern Sie nicht uns anzusprechen. Gerne helfen wir Ihnen weiter.