

Herznet: Antworten auf häufig gestellte Fragen

ÜBERSICHT (Über einen Klick auf die Kategorie gelangen Sie direkt ins gewünschte Themengebiet!)

Allgemeines

Anbieterwechsel, Umzug und Kündigung

Internet und Telefon

Preis

Service

Technische Fragen

Der Vertrag

Das Anbieterwechselformular

Kontakt

ALLGEMEINES

1. Woher kommt der Name Herznet?

Herz: Unser Herz schlägt für die Region: Seit über 105 Jahren fördert EWR gemeinnützige Projekte und engagieren uns in Sport, Kultur und Gesellschaft in Rheinhessen 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 falls möglich an lokale Unternehmen.

net: „net“ ist ein Bestandteil des englischen Worts Network, welches im deutschen so viel wie 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.

Neben dem vielfältigen Angebot an DSL-Produkten können Sie über die Produkte **Herzstrom** und **Herzgas** auch noch vom Strom- und Gasangebot von EWR profitieren.

Informieren Sie sich hier: <https://www.ewr.de/energie-wasser/strom/>

2. Was wurde aus EWR Internett?

Gemäß dem Motto „Mehr Leistung, Mehr Vorteile.“ wurden die DSL-Produkte von EWR zeitgemäß und nach den Bedürfnissen unserer Kunden 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.

3. Ich habe noch EWR Internett und möchte Herznet, was muss ich dafür tun?

Das neue Produkt **Herznet** wird **EWR Internett** ablösen, jedoch findet der Wechsel fließend statt, sodass wir keinen unserer Kunden dazu „zwingen“ das Produkt zu einem bestimmten Zeitpunkt zu wechseln. Mit anderen Worten: Sie können so lange **EWR Internett** Kunde bleiben, wie sie möchten. Wir empfehlen

Ihnen trotzdem den unkomplizierten Wechsel durchzuführen, um so von den vielen Vorteilen des neuen Produkts **Herznet** zu profitieren.

Laden Sie sich dafür einfach unter www.herznet.de/downloads das Formular zum Tarifwechsel herunter, füllen es aus und senden es unterschrieben zurück an EWR.

ANBIETERWECHSEL, UMZUG und KÜNDIGUNG

4. Was muss ich bei einem Wechsel von meinem vorherigen Anbieter zu Herznet beachten?

- Sie beziehen Internet- und Telefondienstleistungen bisher vom gleichen Anbieter (Telekom, Vodafone, 1&1 etc.):

Wenn der Auftrag für einen Wechsel zu **Herznet** frühzeitig (mind. 6 Wochen vor Ablauf der Kündigungsfrist bei Ihrem bisherigen Anbieter) eingeht, dann übernehmen wir den Kündigungs- und Wechselprozess vollumfänglich für Sie.

- Sie beziehen Internet- und Telefondienstleistungen bisher von verschiedenen Anbietern (Telekom, Vodafone, 1&1 etc.):

Das **Herznet**-Team übernimmt grundsätzlich alle notwendigen Schritte zur Übernahme Ihres Telefonanschlusses von Ihrem bisherigen Telefonanbieter. **Die Kündigung bei Ihrem bisherigen Telefon-Anbieter wird immer durch das Herznet-Team veranlasst. Somit ist sichergestellt, dass Ihnen ihre bisherige Rufnummer erhalten bleibt.**

Eventuell vorliegende Vertragsbindungen an einen Internetprovider können wir leider nicht für Sie kündigen. Die entsprechenden Verträge können Sie jedoch beenden.

5. Kann ich meine bisherige Rufnummer mitnehmen?

Ja. Bei einem Wechsel zu **Herznet** ist die Mitnahme Ihrer Rufnummer möglich.

In diesem Fall bitten wir Sie den entsprechenden Anbieterwechselformular mit dem **Herznet**-Antrag bei EWR einzureichen. Sollte der Altanbieter für die Rufnummernmitnahme ein Entgelt berechnen, erstatten wir Ihnen (nach Vorlage der Rechnung des Altanbieters) eine Gutschrift in voller Höhe.

Bitte kündigen Sie bei Ihrem bisherigen Anbieter nicht selbst, da Ihre Rufnummer ansonsten wegfallen könnte. Die Kündigung beim bisherigen Anbieter übernimmt das Herznet-Team für Sie.

6. Wenn ich heute den Herznet-Antrag unterzeichne, ab wann kann ich dann mit Herznet surfen und telefonieren?

Der Zeitpunkt kann nur ungefähr angegeben werden, da es maßgeblich davon abhängt, wie schnell die Umstellung von Ihrem bisherigen Telefonanbieter zu **Herznet** möglich ist (Kündigungsfrist!). In der Regel surfen und telefonieren Sie, falls keine Kündigungsfrist beim bisherigen Anbieter vorliegt, nach etwa 3 bis 6 Wochen über **Herznet**.

7. Ich ziehe in eine Gemeinde/Stadt, die außerhalb des von EWR versorgten Gebietes liegt. Was passiert mich meinem Herznet-Vertrag und was muss ich tun?

Hierzu teilen Sie uns Ihre Kündigungsabsicht bitte schriftlich oder per Fax mit. Ziehen Sie innerhalb der Vertragslaufzeit in ein nicht von EWR versorgtes Gebiet, beenden wir Ihren Vertrag natürlich vorzeitig und kostenfrei. Wir benötigen lediglich eine Kopie der Ab- bzw. Ummeldebescheinigung.

8. Ich ziehe in eine Gemeinde/Stadt innerhalb des von EWR versorgten Gebietes. Verlängert sich mein Herznet-Vertrag automatisch um 2 Jahre?

Nein. Der Vertrag läuft bis zum vereinbarten Laufzeitende unverändert weiter.

INTERNET & TELEFON

9. Was bedeutet „Internet-Flatrate“?

Mit einer DSL-Flatrate surfen Sie rund um die Uhr ohne Begrenzung von Zeit und Datenmenge. Sie bezahlen nur den monatlichen Grundpreis. Beachten Sie bitte, dass kostenpflichtige Seiteninhalte zusätzliche Kosten verursachen können.

10. Was bedeutet „Telefon-Flatrate“?

Mit einer Telefon-Flatrate telefonieren Sie ohne zusätzliche Gebühren ins gesamte deutsche Festnetz. Sie bezahlen nur den jeweiligen monatlichen Grundpreis. Für Gespräche zu Mobilfunknummern, Sonderrufnummern oder ins Ausland werden entsprechende Gebühren berechnet. Die Preise entnehmen Sie der Auflistung auf der Rückseite Ihres Vertrages und zusätzlich dem PDF zum Download auf www.herznet.de

11. Stehe ich auch weiterhin im Telefonbuch?

Ja. Wenn Sie es wünschen, stehen Sie selbstverständlich auch weiterhin im Telefonbuch. Beim Vertragsabschluss können Sie entscheiden, ob Sie in elektronische Verzeichnisse oder Telefonauskünfte aufgenommen werden wollen und welche Daten (Rufnummer, Name, Adresse) über die Telefonauskunft mitgeteilt werden.

Der sogenannten „Inverssuche“ durch Anbieter von Auskunftsdiensten können Sie jederzeit widersprechen.

12. Kann ich als Herznet-Kunde Call-by-Call- oder Preselection-Gespräche führen?

Nein. Die Nutzung eines Call-by-Call- oder Preselection-Verfahrens ist über **Herznet** nicht mehr möglich.

13. Ist eine Nutzung von 0900-Nummern möglich?

Ja. Grundsätzlich sperren wir 0900-Nummern zunächst, um Sie vor preislich unregulierten Mehrwertdiensten zu schützen. Gerne schalten wir diese Dienste auf Ihren Wunsch hin kostenlos für Sie frei. Wenden Sie sich einfach an unser Service-Telefon: 0800 0 848 851.

14. Ist das Leistungsmerkmal „Anklopfen“ vorhanden?

Ja. Der **Herznet**-Anschluss enthält das Leistungsmerkmal „Anklopfen“ und kann von Ihnen am Endgerät selbst eingerichtet werden. Ist Ihr Anschluss belegt, wird Ihnen bei ankommenden Verbindungen ein neuer Gesprächswunsch durch Anklopfen signalisiert.

15. Wird meine Rufnummer dem Angerufenen übermittelt?

Ja. Das Leistungsmerkmal der Rufnummernübermittlung ist standardmäßig aktiviert. Eine dauerhafte Rufnummernunterdrückung können Sie bei der Antragstellung wählen. Es ist ebenfalls möglich eine Rufnummernunterdrückung an Ihrem Telefon entweder dauerhaft oder für den nächsten Anruf einzurichten, insofern Ihr Telefonendgerät diese Funktion unterstützt.

16. Kann ich mit Herznet gleichzeitig surfen und telefonieren?

Ja. Die Datenleitung von **Herznet** ermöglicht gleichzeitiges Surfen und Telefonieren.

17. Mit welcher DSL-Geschwindigkeit kann ich an meinem Anschluss rechnen?

Herznet bietet Ihnen DSL-Geschwindigkeiten von bis zu 100.000 kbit/s. Als Telekommunikationsanbieter haben wir jedoch keine Möglichkeit, die Güte Ihrer Leitung und die zu erwartende Bandbreite Ihres DSL vor Übergabe der Leitung durch die Telekom zu messen (Portierungstermin). Die bei Ihnen mögliche DSL-Geschwindigkeit kann somit im Vorfeld nicht exakt ermittelt werden. Unser Versprechen: Sie erhalten jederzeit die bestmögliche zur Verfügung stehende Bandbreite.

PREIS

18. Werden mir Preisänderungen immer mitgeteilt?

Ja. Natürlich halten wir Sie ständig über unsere Produkte auf dem Laufenden und werden Ihnen immer die aktuellen Tarife anbieten.

19. Fallen beim Umzug Gebühren für mich an?

Ja. Für die Anschlussmitnahme bei Ihrem Umzug berechnen wir eine einmalige Gebühr von 50,00 Euro.

SERVICE

20. Wie teile ich Ihnen Änderungen meiner Vertragsdaten mit?

Vertragsänderungen und Änderungen am Stammdatensatz Ihres Tarifes oder die Änderung der Bankverbindung benötigen einen rechtsgültigen Auftrag. Hierzu teilen Sie uns Ihre Änderungswünsche einfach schriftlich oder per Fax mit.

Das dafür vorgesehene Formular finden Sie als PDF zum Download auf www.herznet.de/downloads.

21. Kann es am Tag der Portierung zu Störungen an meinem Anschluss kommen?

Ja. Während des Umstellvorgangs von Ihrem bisherigen Anbieter zu **Herznet** kann es am Tag der Portierung zu einer Unterbrechung (i. d. R. etwa 2 Stunden) Ihres Telefonanschlusses kommen. Bei einer längeren Unterbrechung informieren Sie bitte unsere Störungshotline 0800 0 848 852. Wir werden die Störung, soweit sie in unserem Verantwortungsbereich liegt, selbst beheben oder der Deutschen Telekom AG melden.

22. Wie sieht die Telefonrechnung von Herznet aus?

Monatlich stellen wir Ihnen eine Online-Rechnung in unserem Portal (<https://mein.herznet.de>) zur Verfügung. Sie haben die Wahl zwischen einer komprimierten oder einer detaillierten Rechnung mit Einzelverbindungs nachweis. Auf Wunsch erhalten Sie diese auch in Papierform per Post für zusätzlich 1,95 Euro im Monat.

23. Wie sieht der Einzelverbindungs nachweis aus?

Der Einzelverbindungs nachweis ist eine Auflistung aller kostenpflichtigen, ausgehend geführten Gespräche und ist aufgeschlüsselt nach folgenden Informationen: Datum des Gesprächs, Beginn des Gesprächs, Zielrufnummer, Zielort, Dauer des Gesprächs, Nettobetrag, Bruttobetrag. Sie können weiterhin wählen, ob Sie die volle Nummer der Telefonverbindung oder nur die ersten Stellen ausgewiesen haben möchten (die letzten Ziffern werden durch x ersetzt).

TECHNISCHE FRAGEN

24. Was muss ich bei dem Wechsel von einem Analog- auf einen ISDN-Anschluss beachten?

Da ein ISDN-Anschluss eine andere Schnittstelle als ein „normaler“ analoger Telefonanschluss zur Verfügung stellt, müssen Sie sich beim Ausfüllen des Antrages entscheiden, ob Sie ISDN (Mehrgeräteanschluss) in Anspruch nehmen wollen. Wollen Sie Ihr analoges Telefon weiter benutzen, so ist entweder ein Adapter oder eine Telefonanlage an die mitgelieferte FRITZ!Box oder Ihren eigenen Router anzuschließen; diese Zusatzgeräte gehören nicht zum **Herznet**-Telefonanschluss und sind über den Fachhandel zu beziehen.

25. Welche Endgeräte benötige ich zur DSL-Nutzung?

Sie benötigen lediglich entweder die von **Herznet** im **Herznet**-Sorglos-Paket für die Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellte FRITZ!Box 7490 oder Ihren eigenen internetfähigen Router. Die bisher genutzten Geräte wie DSL-Splitter, der das DSL- vom Telefonsignal trennt muss entfernt werden, da dieser ansonsten unseren Anschluss stört. Für nähere Informationen helfen Ihnen die Mitarbeiter unseres Service-Telefons unter 0800 0848851 gerne weiter.

26. Kann ich meinen T-DSL-Zugang oder meinen DSL-Zugang über andere Provider (z.B. AOL, 1&1 etc.) weiterhin nutzen?

Nein. Nach dem Wechsel zu **Herznet** haben alternative Provider, aufgrund der Übergabe der Telekom-Leitung an EWR, keine Versorgungsmöglichkeit mehr. Somit ist Ihr Vertragsverhältnis mit Alternativanbietern komplett zu beenden.

27. Was ist die Routerwahlfreiheit und was bedeutet sie für mich?

Das sogenannte „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ erlaubt Ihnen ab dem 1. August 2016 ihren eigenen internetfähigen Router für den Zugang zum Breitbandnetz einzusetzen. Als Neukunde übersenden wir Ihnen Ihre Zugangsdaten für den Internetzugang automatisch. Bestandskunden können die Zusendung ihrer Zugangsdaten mit einer kurzen E-Mail an info@herznet.de beantragen. Innerhalb des **Herznet**-Sorglos-Pakets erhalten Sie kostenlos für die Vertragslaufzeit die hochwertige FRITZ!Box 7490 im Wert von 199,- Euro kostenlos.

28. Kann ich meine vorhandenen E-Mail-Adressen bei meinem Altanbieter weiterhin nutzen?

Ja und nein.

Wenn Sie E-Mail-Adressen eines E-Mail-Providers (z. B. @web.de, @gmx.de, etc.) nutzen oder Ihre eigene E-Mail-Domain besitzen (z.B. info@weingut-mustermann.de), dann steht diese weiterhin uneingeschränkt zur Verfügung.

E-Mail-Adressen, die an DSL-Tarife gebunden sind, z. B. @online.de oder @t-online.de stehen nach Vertragsende nicht mehr zur Verfügung.

29. Kann ich von beliebigen Rechnern mit Internetzugang meine E-Mails verwalten?

Ja. Sie können weltweit Ihre E-Mails auf der Internetseite <http://www.herznet.de> abrufen und verschicken. Voraussetzung ist lediglich ein Computer mit Internetzugang. EWR stellt Ihnen zwei kostenfreie E-Mail-Adressen zur Verfügung (IhrWunschname@herznet.de).

30. Kann ich mein analoges Telefon weiterhin nutzen?

Ja. Dafür benötigen Sie einen Router mit mindestens einem analogen Steckplatz. Wenn Sie sich für ein Sorglos-Paket entschieden haben, erhalten Sie eine hochwertige FRITZ!Box 7490, diese bietet Ihnen sogar vier analoge Steckplätze.

31. Kann ich eine Telefonanlage anschließen?

Ja. Voraussetzung ist ein Router mit einer S₀-Schnittstelle – daran können Sie Ihre ISDN-Telefonanlage anschließen. **Herznet**-Sorglos-Kunden können dafür selbstverständlich die mitgelieferte und für die Vertragslaufzeit kostenlose FRITZ!Box 7490 nutzen.

32. Habe ich eine feste IP-Adresse?

Nein. Sie als Privatkunde surfen mit einer dynamischen IP-Adresse im Netz, die bei jeder Einwahl ins Internet neu generiert wird.

DER VERTRAG

33. Ich bin selbstständig und/oder habe einen kleinen Betrieb. Was bedeutet das für mich?

Grundsätzlich gibt es bei **Herznet** keinen Unterschied zwischen Privatpersonen und Selbstständigen. Das heißt, jeder Kunde genießt die gleichen Produktleistungen, den gleichen Entstör-Service und die gleiche telefonische Erreichbarkeit. Lediglich für die Rechnungsstellung kann die Angabe der von Firmenbezeichnung, des Ansprechpartners und des Handelsregistereintrag-Zeichens relevant sein.

34. Warum muss ich ein Startkennwort angeben?

Um über das Portal <https://mein.herznet.de> Ihre Online-Rechnung einzusehen, benötigen Sie ein persönliches Startkennwort. Das Startkennwort, welches Sie beim erstmaligen Ausfüllen des **Herznet**-Antrags selbst gewählt haben, kann direkt nach der ersten Anmeldung beliebig geändert werden.

35. Muss ich ein Datum der Umschaltung angeben?

Ja. Bei dem Datum der Umschaltung geben Sie an, wann die Belieferung durch **Herznet** beginnen soll. Falls Sie nicht wissen, wann Ihr Vertrag bei Ihrem Altanbieter endet und Sie das **Herznet**-Team mit dem Wechsel beauftragt haben, schreiben Sie „so schnell wie möglich“ in die leere Textzeile. So kann gewährleistet werden, dass der Anbieterwechsel ohne längere Unterbrechungen durchgeführt werden kann.

36. Wo finde ich meine Stromkundennummer und wie sieht diese aus?

Ihre Stromkundennummer finden Sie auf Ihrer EWR-Stromrechnung. Die Stromkundennummer ist eine Zahlenkombination mit folgendem Format: 1234567-891234

37. Was ist eigentlich die sogenannte Aktivierungsgebühr?

Die Aktivierungsgebühr wird zum Beginn eines Vertragsverhältnisses von Telekommunikationsanbietern an die Kunden verrechnet. Die Aktivierungsgebühr deckt alle administrativen Kosten ab, die mit der Bereitstellung Ihrer Leistungen verbunden sind.

38. Wer führt die Basisinstallation durch und wann passiert das?

Wenn Sie bei Vertragsabschluss eine Basisinstallation ausgewählt haben, dann wird diese am Tag des Umschalttermins von einem Servicetechniker der Firma URANO Informationssysteme GmbH aus

Bad Kreuznach (www.urano.de) durchgeführt. Ca. eine Woche vor dem vereinbarten Umschalttermin nimmt ein Servicemitarbeiter von URANO Kontakt zu Ihnen auf und vereinbart diesen Termin mit Ihnen.

DAS ANBIETERWECHSELFORMULAR

39. Warum steht auf Anbieterwechselformular „Anbieterwechselauftrag von VSE NET GmbH“, obwohl ich Kunde bei EWR (Herznet) bin?

Die VSE NET GmbH ist unser Telekommunikations-Kooperationspartner. Sie übernimmt in unserem Auftrag alle Kündigungen bei Ihrem Altanbieter und leitet die Portierung Ihrer Rufnummer(n) in die Wege.

40. Was muss ich beim Ausfüllen des Anbieterwechselformulars beachten?

Stellen Sie unbedingt sicher, dass die Daten des Anschlussinhabers in das Adressfeld eingetragen werden. Wer der Anschlussinhaber des Vertrages bei Ihrem Altanbieter ist, entnehmen Sie der Rechnung Ihres jetzigen Telefonanbieters. Sollten als Anschlussinhaber mehrere Person eingetragen sein, so müssen diese auf dem Anbieterwechselformular aufgeführt sein und unterschreiben.

Wichtig: Nur der Anschlussinhaber darf am Ende die Portierungserklärung unterschreiben!

41. Muss ich auch den unteren Teil des Anbieterwechselformulars ausfüllen?

Nein. Der untere Teil der Portierungserklärung wird von Ihrem derzeitigen Provider und dem neuen Anbieter ausgefüllt.

KONTAKT

42. Sie wünschen eine Produktberatung oder möchten einen Vertrag abschließen?

Sie erreichen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Montag bis Freitag von 7:30 bis 21:00 Uhr und Samstag von 8:00 bis 18:00 Uhr unter der **kostenlosen Rufnummer 0800 0848851**.

43. Sie haben ein technisches Problem oder eine technische Störung?

Gerne stehen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die **kostenlose Rufnummer 0800 0848852** von Montag bis Freitag von 7:30 bis 21:00 Uhr und Samstag von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung.

Falls eine Frage unbeantwortet geblieben sein sollte oder Sie noch mehr Informationen haben möchten, dann zögern Sie nicht uns zu kontaktieren. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie!