

FAQ

FAQ – engl. steht für „Frequently Asked Questions“ und heißt übersetzt „Häufig gestellte Fragen“

Herznet: Antworten auf häufig gestellte Fragen

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

Anbieterwechsel, Umzug und Kündigung

Internet und Telefon

Preis

Service

Technische Fragen

Der Vertrag

Das Anbieterwechselformular

Kontakt

Herznet TV

ANBIETERWECHSEL, UMZUG und KÜNDIGUNG

1. Ich bin bereits EWR Internett-Kunde 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 <https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/> das Formular zum Tarifwechsel herunter, füllen es aus und senden es unterschrieben zurück an EWR.

2. 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.

3. 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 Anbieterwechselauftrag 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.

4. Muss ich den bisherigen Vertrag bei meinem aktuellen Anbieter kündigen?

Nein. Bitte kündigen Sie den Vertrag bei Ihrem bisherigen Anbieter nicht selbst, da wir in diesem Fall keinen reibungslosen Übergang Ihrer Rufnummern garantieren können und diese somit wegfallen könnten. Die Kündigung beim bisherigen Anbieter übernimmt das Herznet-Team für Sie. Sollten Sie bereits selbst gekündigt haben, senden Sie uns bitte umgehend nach Vertragsabschluss eine Kopie Ihrer Kündigungsbestätigung.

5. 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**.

6. Wie kann ich meinen mitgeteilten Schaltermin verschieben oder einen neuen Schaltermin vereinbaren?

Zur Vereinbarung eines neuen Schaltermins wenden Sie sich bitte telefonisch an unsere Hotline unter 0800 0848-851. Die Kollegen stimmen Ihren Wunschtermin dann mit Ihnen ab. Bitte beachten Sie, dass der neue Schaltermin erst durch die Deutsche Telekom bestätigt werden muss und nicht verbindlich ist. Sie werden informiert, sobald uns die Bestätigung vorliegt.

7. 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. Füllen Sie hierzu einfach die Umzugsmeldung unter <https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/> aus.

8. Fallen beim Umzug Gebühren für mich an?

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

9. Kann ich bei einem Umzug meine bestehenden Rufnummern mitnehmen?

Bei einem Umzug innerhalb des identischen Vorwahlbereichs können Sie Ihre Rufnummern mitnehmen. Ändert sich Ihre Vorwahl durch den Umzug, teilen wir Ihnen neue Rufnummern zu.

10. 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?

Füllen Sie hierzu einfach die Umzugsmeldung unter <https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/> aus. Ziehen Sie innerhalb der Vertragslaufzeit in ein nicht von EWR versorgtes Gebiet, beenden wir Ihren Vertrag natürlich vorzeitig und kostenfrei. Zusätzlich zur Kündigung benötigen wir zur Gewährung des Sonderkündigungsrechts von 1 Monat zum Monatsende nach §46 TKG eine Kopie der Ab- bzw. Ummeldebescheinigung.

11. Ich habe kein Interesse mehr an der Nutzung meines Herznet-Produktes. Wie und zu welchem Zeitpunkt kann ich meinen Vertrag kündigen?

Teilen Sie uns einfach schriftlich, per E-Mail oder Fax Ihren Kündigungswunsch mit. Wir ermitteln dann Ihr nächstmögliches Vertragsende und bestätigen Ihnen die Kündigung schriftlich. Bei Vertragsabschluss gilt eine Erstvertragslaufzeit von 24 Monaten ab Beginn der Schaltung. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden.

INTERNET & TELEFON

12. 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.

13. 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

14. Gibt es eine Flatrate für das Deutsche-Mobilfunknetz?

Ja. Wir bieten Ihnen eine Mobilfunkflatrate für das Deutsche Mobilfunknetz an. Diese dient ausschließlich zur privaten Nutzung und darf nicht für gewerbliche Zwecke z. B. von Firmen bestellt oder genutzt werden.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Kann ich mit Herznet gleichzeitig surfen und telefonieren?

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

21. 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.

22. Was geschieht wenn die bestellte Geschwindigkeit nicht an meinem Anschluss ankommt?

Sollte die bestellte Geschwindigkeit an Ihrem Anschluss nicht erreicht werden, erhalten Sie ein kostenfreies Downgrade Ihres Vertrages. Die Meldung zum kostenfreien Tarifwechsel finden Sie unter <https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/>. Wir bitten zu beachten, dass die Grundlage hierfür die ankommende Geschwindigkeit an Ihren Anschluss ist und nicht für die Übertragung per WLAN gilt.

SERVICE

23. Wie teile ich Ihnen Änderungen meiner Vertragsdaten mit?

Vertragsänderungen wie Tarifwechsel oder die Zu- und Abwahl von Zusatz- und Sparoptionen sowie 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 <https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/>.

24. 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.

25. 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.

26. 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

27. 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.

28. 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 7590 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.

29. 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.

30. 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 die Telefonie automatisch. Bestandskunden können die Zusendung ihrer Zugangsdaten mit einer kurzen E-Mail an info@herznet.de beantragen. Innerhalb des **Herznet-Sorglos-Pakets** stellen wir Ihnen die hochwertige FRITZ!Box 7590 im Wert von 199,- Euro für die Vertragslaufzeit zur Verfügung.

Sollten Sie eine eigene FRITZ!Box verwenden, finden Sie in unserem Downloadbereich unter <https://www.ewr.de/internet/downloads/> eine „Inbetriebnahmeanleitung für AVM-Router“. Für alle anderen Router vergleichen Sie bitte die Daten Ihres Routers mit unseren Schnittstellenparameter unter <https://www.ewr.de/service/veroeffentlichungspflichten/produktinformationsblaetter-internet/>

31. Ich habe eine FRITZ!Box von EWR erhalten. Wem gehört diese nun?

Die hochwertige FRITZ!Box 7590 stellt EWR Ihnen für die Vertragslaufzeit zur Verfügung. Die FRITZ!Box bleibt dauerhaft im Eigentum von EWR und muss nach Ende der Vertragslaufzeit an uns zurückgesendet werden. Ihr Vorteil: Wir übernehmen den kompletten Technischen Support für Sie und tauschen die FRITZ!Box im Störfall sogar ganz einfach und kostenfrei für Sie aus.

32. 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, @gmail.com, @t-online.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 stehen diese nach Vertragsende nicht mehr zur Verfügung. Wenn Sie sich nicht sicher sind klären Sie dies mit Ihrem bisherigen Anbieter.

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

Ja. Sie können weltweit Ihre E-Mails auf der Internetseite <https://webmail.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).

34. 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 7590, diese bietet Ihnen sogar vier analoge Steckplätze.

35. 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 7590 nutzen.

36. Habe ich eine feste öffentliche IP-Adresse?

Nein. Sie als Privatkunde surfen mit einer nicht öffentlichen dynamischen IP-Adresse im Netz, die bei jeder Einwahl ins Internet neu generiert wird. Dies reicht in der Regel für den normalen Internetbetrieb aus.

Manche Anwendungen machen es allerdings nötig, dass Ihre IP-Adresse von „außen“ (aus dem Internet) erreichbar sein muss. Hierzu könne Sie die Option „öffentlich-dynamische IP-Adresse“ für monatlich 2,90€ dazu buchen. Verwenden Sie hierzu unter

<https://www.ewr.de/internet/vertragsaenderungen/> das Formular Vertragsänderung.

DER VERTRAG

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

Gerne beraten wir Sie zu unseren Business-Produkten, die auch bereits für kleine Betriebe attraktiv sind. Teilen Sie uns einfach Ihr Interesse unter info@herznet.de mit, wir setzen uns dann für eine individuelle Beratung, gerne auch bei Ihnen vor Ort, mit Ihnen in Verbindung.

38. 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.

39. 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

40. 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.

41. 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. Die Basisinstallation ist nur in Verbindung mit einem EWR-Router möglich. Sollten Sie einen eigenen Router nutzen, ist die Basisinstallation durch uns nicht möglich.

42. Wie rufe ich meine Rechnungen über das Rechnungportal ab?

Über die Webseite <https://mein.herznet.de/> können Sie Ihre Rechnungen abrufen. Die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz (DSGVO) sind sehr hoch und der Schutz Ihrer Daten ist uns sehr wichtig. Daher versenden wir keine Rechnungen per Mail. Zum Login benötigen Sie Ihre Kundennummer und ihr Kennwort, welches Sie beim Vertragsabschluss angegeben haben. Bitte geben Sie unbedingt die Kundennummer in folgendem Format ein: 1234567-891234 Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen haben oder der Account gesperrt worden sein (wegen zu vielen Fehlversuchen) schreiben Sie uns eine Mail an info@herznet.de. Wir senden Ihnen dann auf dem Postweg neue Zugangsdaten zu.

43. 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.

DAS ANBIETERWECHSELFORMULAR

44. 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.

45. 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 Personen eingetragen sein, so müssen diese auf dem Anbieterwechselformular aufgeführt sein und unterschreiben.

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

46. 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

47. 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 21:00 Uhr unter der **kostenlosen Rufnummer 0800 0848851**.

48. 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 21:00 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!

Herznet TV

49. Was genau ist Herznet TV?

Mit Herznet TV können Sie im heimischen Netzwerk (WLAN oder LAN) über eine App, den Webbrowser oder unsere IPTV-Box Fernsehen schauen. Derzeit können Sie mit Herznet TV rund 80 TV-Sender empfangen, viele davon in HD. Erweitern können Sie dieses Angebot durch ein HD-Paket sowie durch verschiedene internationale Länderpakete (Russisch, Türkisch, Polnisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, Englisch, Französisch).

50. Wie kann ich auf dem TV-Gerät Herznet TV empfangen?

Die Herznet-TV-Box (Set-Top-Box) wird an Ihr TV-Gerät angeschlossen. Voraussetzung ist, dass die Herznet-TV-Box mit dem Fernseher über ein HDMI-Kabel und dem heimischen Herznet Internet verbunden ist. Um auch die Aufnahme- und Pausen-Funktion der Herznet-TV-Box nutzen zu können, muss ein USB-Speicherstick an die Herznet-TV-Box angeschlossen werden. Dieser USB-Speicherstick wird Ihnen bei Ihrer Buchung automatisch mitgeliefert.

51. Wie kann ich Herznet TV auf mobilen Endgeräten nutzen?

Neben dem TV-Gerät können Sie Herznet TV auch auf mobilen Endgeräten schauen. Über Ihr heimisches Internet (WLAN / LAN) werden Programme dorthin übertragen, wo Sie fernsehen möchten – auf Ihr Tablet im Wohnzimmer, auf Ihr Smartphone in der Küche oder auf Ihren Laptop im Arbeitszimmer. Das Ganze funktioniert entweder über Ihren Webbrowser auf <https://www.quantum-tv.com/login> oder über die Quantum TV-App. Diese können Sie direkt im Google Play Store oder Apple App Store herunterladen. Auf den mobilen Endgeräten müssen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten einloggen. Diese stellen wir Ihnen nach der Auftragsbestätigung per Post bereit.

52. Kann ich Herznet TV auch unterwegs im Mobilfunknetz oder im Ausland nutzen?

Nein. Die Übertragung des TV-Signals ins Mobilfunknetz oder ins Ausland ist aus rechtlichen Gründen nicht möglich. Fernsehen über mobile Endgeräte funktioniert nur im heimischen Netzwerk, wofür Sie einen Herznet Internet-Zugang benötigen.

53. Kann ich Übertragungen auch im Originalton hören?

Ja. Es gibt die Möglichkeit, bestimmte Sender/Sendungen in der Originalsprache zu empfangen/schauen. Der Zweikanalton kann über die Schaltfläche „Audiokanal wechseln“ im Sendermenü ausgewählt werden.

54. Kann ich auf mehreren Endgeräten gleichzeitig Herznet TV schauen?

Ja. Sie können Herznet TV auf bis zu vier Endgeräten gleichzeitig nutzen (vier Streams). Also z.B. parallel am Fernseher über die Herznet-TV-Box, am Laptop über den Webbrowser und auf einem Tablet über die Quantum TV-App. Sofern die Herznet-TV-Box eine Aufnahme durchführt, reduziert dies die Anzahl der möglichen Streams auf drei.

Pro gebuchtem Herznet-TV können max. zwei Herznet-TV-Boxen genutzt werden. Eine Herznet-TV-Box wird bei der Buchung von Herznet TV automatisch mitgeliefert, eine weitere Box kann kostenpflichtig dazugebucht werden.

55. Ich habe mein Passwort verloren – was nun?

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 21:00 Uhr zur Verfügung.

56. Wo finde ich die Seriennummer meiner Herznet-TV-Box?

Die Seriennummer befindet sich auf der Rückseite Ihrer Herznet-TV-Box. Es ist die 16-stellige Nummer die mit M20 beginnt.

57. Ich habe mein Passwort verloren – was nun?

Sie haben die Möglichkeit, eine Liste Ihrer Lieblingssender anzulegen. Diese ist dann für alle Endgeräte nutzbar. Damit können Sie Ihre Lieblingssender so ordnen, wie es für Sie am besten ist. Dies können Sie z.B. einfach über die Quantum TV-App auf Ihrem Smartphone erledigen. Anschließend werden dann auch die Sender auf der Herznet-TV-Box in der gleichen Reihenfolge angezeigt.

58. Wie kann ich meine Lieblingssender auf der IPTV-Box einstellen?

Ihre Lieblingssender können Sie unter Einstellungen / Senderliste einstellen. Durch nochmaliges Aktivieren des bereits gewählten Senders, wird der Sender als Lieblingssender deaktiviert.

59. Ich sehe nur noch meine Lieblingssender. Wie komme ich zu allen Sendern zurück?

Wechseln Sie unter „Einstellungen / Senderliste“ auf „alle Sender“.

60. Wie kann ich Lieblingssender sortieren?

Aktivieren Sie die Sender in der Reihenfolge, in der sie unter dem Menüpunkt „Sender“ erscheinen sollen. Der zuletzt hinzugefügte Lieblingssender erscheint immer ganz unten in der Liste. Oder z.B. einfach über die Quantum TV-App auf Ihrem Smartphone. Dort können Sie die Sender verschieben. Danach werden dann auch die Sender auf der Herznet-TV-Box in der gleichen Reihenfolge angezeigt.

61. Was bedeuten die unterschiedlichen Leuchtfarben an meiner Herznet-TV-Box?

Es gibt drei unterschiedliche Farben, die die Kontrollleuchte neben dem Power Button der IPTV-Box anzeigt:

1. Grün – Die IPTV-Box ist angeschaltet und bereit, Live-TV abzuspielen oder Sendungen aufzunehmen (direkt oder gesteuert über die mobilen Applikationen).
2. Blau – Die IPTV-Box ist hier im sogenannten „stand-by“ Modus. In diesem Status kann kein Live-TV abgespielt werden, wohl aber können Sendungen aufgenommen werden, die über die IPTV-Box oder auch über die mobilen Applikationen zur Aufnahme vorbereitet wurden.
3. Rot – Die IPTV-Box ist hier im „offline/aus“ Modus (ausgeschaltet) und kann weder Live-TV abspielen noch Sendungen aufnehmen.

62. Wie viele Aufnahmen kann ich parallel auf das Speichermedium aufnehmen?

Aktuell ist es möglich, eine Aufnahme durchzuführen und ein weiteres Programm zu schauen.

Es gibt 2 USB-Anschlüsse an der Herznet-TV-Box. Es ist egal, an welchem Anschluss das Speichermedium angeschlossen ist. Es wird aber nur ein Speicher-Stick zur gleichen Zeit unterstützt.

63. Kann man aus den mobilen Apps heraus auch Aufnahmen auf der IPTV-Box löschen, z.B. um wieder Speicherkapazität zu schaffen?

Derzeit lassen sich die Aufnahmen nur über die Herznet-TV-Box selbst löschen. Sollte das angesteckte USB-Speichermedium nicht mehr genügend Kapazität für eine weitere Aufnahme haben, so erscheint auf den mobilen Apps eine Fehlermeldung, dass die Sendung nicht auf Aufnahme programmiert werden kann.

64. Kann ich auch außerhalb des heimischen Netzwerkes eine Aufnahme auf der Herznet-TV-Box mit einem mobilen Endgerät planen?

Ja, das ist möglich. Sie können die Quantum TV-App öffnen und sehen die Sender, so dass Sie ein Programm für eine Aufnahme auf der Herznet-TV-Box auswählen können.

65. Ich habe eine zweite Herznet-TV-Box. Kann dieses Gerät auch Timeshift und Aufnahmen programmieren?

Aus technischen Gründen ist es heute noch nicht möglich Aufnahmen mit einer zweiten Herznet-TV-Box zu machen. Sofern ein USB-Medium angeschlossen ist, steht die Timeshift Funktion aber zur Verfügung.

66. Kann ich für Herznet TV auch meine eigene IPTV-Box nutzen?

Nein, das ist aus technischen Gründen nicht möglich. Die Nutzung von Herznet TV an einem Fernsehgerät funktioniert nur mit der von uns zur Verfügung gestellten Herznet-TV-Box. Sie ist Bestandteil des Herznet TV-Pakets.

67. Meine Herznet-TV-Box startet nicht, was kann ich tun?

Sollte auch das nochmalige Aus- und Anschalten der IPTV-Box nicht helfen, trennen Sie die Box vom Strom und halten Sie den "Power-Knopf" vorne auf der Box für 10 Sekunden gedrückt, während Sie gleichzeitig den Stecker wieder einstecken.

68. Die Herznet-TV-Box ist angeschaltet, ich kann aber kein TV schauen. Was kann ich tun?

Bitte stellen Sie sicher, dass die IPTV-Box Zugang zum Internet hat.

69. Meine Bildqualität auf der Herznet-TV-Box ist schlecht, wenn sie im WLAN genutzt wird. Woran kann das liegen?

WLAN/WiFi weist dieselben Übertragungsprobleme auf wie ein Radio. Wenn die Verbindung nicht gut ist, dann leidet die Bildqualität entsprechend. Versuchen Sie daher, Ihr WLAN/WiFi besser zu positionieren, um eine bessere drahtlose Verbindung zu bekommen. Grundsätzlich empfehlen wir aber, die IPTV-Box über ein LAN-Kabel anzuschließen. Als Grundvoraussetzung für einen guten Empfang, sollte eine Bandbreite von 20 Mbit/s im Downstream vorhanden sein. Dies ist grundsätzlich bei allen Herznet Produkten der Fall.

70. Welche USB-Speichermedien kann ich für Aufnahmen über die Herznet-TV-Box nutzen?

Geeignete USB-Speichermedien sind z.B.:

- San Disk Ultra Fit 64GB (SDCZ43-032G-G46)
- San Disk Cruzer Fit 64GB (SDCZ33-064G-B35)
- Seagate 500GB (SET-TOP-BOXX500200)
- WD Elements Portable 1TB (wdbu6y0010bbk-05)
- WD Elements Portable 2TB (wdbu6y0020bbk-05)

71. Wie kann ich die IPTV-Box von LAN auf WiFi umstellen?

Wählen Sie in den Einstellungen im Hauptmenü der IPTV-Box die Systemeinstellungen aus. Anschließend klicken Sie auf „Netzwerk“ und stellen die Funktion von „LAN“ auf „WiFi“ um. Die IPTV-Box durchsucht alle verfügbaren WiFi-Netze. Wählen Sie Ihres aus und verbinden Sie sich anschließend damit.

72. Ich kann keine weitere Aufnahme mehr hinzufügen. Was kann ich tun?

Das Speichermedium ist eventuell voll. Bitte löschen Sie entsprechend Aufnahmen von Ihrem Speichermedium, um neue Sendungen aufnehmen zu können. Bitte beachten Sie auch, dass Sie mehrere Sendungen nicht parallel aufnehmen können. Während der Aufnahme einer Sendung können Sie aber trotzdem eine weitere Sendung über Ihre IPTV-Box anschauen.

73. Wo kann ich erfahren, welche Software Version auf meinem Gerät installiert ist?

Die Angabe der aktuellen Software Version finden Sie unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ oben rechts.

74. Die Herznet-TV-Box lässt sich nicht bedienen. Was kann ich tun?

Ziehen Sie den Netzstecker für ca. 5 Sekunden und starten Sie die IPTV-Box anschließend neu. Sollte sie danach noch immer nicht funktionieren, führen Sie einen Reset auf Werkseinstellungen durch.

75. Das Bild ist nicht komplett sichtbar oder verzerrt. Was kann ich tun?

In diesem Fall ist das Bildformat oder Seitenverhältnis nicht korrekt eingestellt. Dies können Sie im Menüpunkt „Einstellungen / Audio & Video“ anpassen.

76. Das USB-Speichermedium für die Aufnahmen wird nicht erkannt. Was kann ich tun?

Die Herznet-TV-Box formatiert das USB-Speichermedium in der Regel automatisch. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können Sie alternativ das Speichermedium im Format ext4 formatieren.

77. Wie lange kann ich im Live-TV die Pausen-Funktion nutzen (Timeshift)?

Die Funktion Timeshift zeichnet die Sendung so lange auf, bis die Kapazitätsgrenze des angeschlossenen USB-Sticks erreicht ist. Beim Ausschalten der Herznet-TV-Box oder beim Umschalten auf einen anderen Sender stoppt Timeshift die Aufzeichnung automatisch.

78. Funktioniert die Timeshift-Funktion auch, wenn ich kein USB-Speichermedium eingesteckt habe?

Nein, ein Speichermedium muss eingesteckt sein, damit die Timeshift-Funktion genutzt werden kann.

KONTAKT

79. 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 21:00 Uhr unter der **kostenlosen Rufnummer 0800 0848851**.

80. 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 21:00 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!

[Drucken](#)