energiewerke
isernhagen

Deine Fragen – hier findest du Antworten

Voraussetzungen für einen Glasfaseranschluss der Avacon Connect

Welche Voraussetzungen benötige ich, um einen Internetanschluss der Avacon Connect nutzen zu können?

Internetanschlüsse der Avacon Connect können nur in den Glasfasernetzen der Avacon Connect genutzt werden. Dein Haus bzw. deine Wohnung muss aktuell oder zukünftig über einen entsprechenden Glasfaseranschluss verfügen.

Wie erfahre ich, ob an meiner Adresse ein Glasfaserhausanschluss der Avacon Connect verfügbar ist?

Unter avacon-connect.de erfährst du, in welchen Kommunen Glasfasernetze der Avacon Connect in Betrieb, im Bau oder geplant sind. Mache einfach einen Verfügbarkeitscheck, um festzustellen, ob deine Adresse in einem Netz- bzw. Ausbaucluster liegt.

Projektablauf und Ausbau

Welche Projektphasen gibt es?

Vorvermarktung, Ausbau- und Genehmigungsplanung, Tiefbauarbeiten, Anschluss an das Netz, Testphase.

Was passiert in der Vorvermarktungsphase?

Einwohner:innen einer Kommune werden über den geplanten Ausbau des Glasfasernetzes in ihrer Stadt informiert. Einwohnerversammlungen bieten dir eine ideale Möglichkeit, um dich zu informieren, Fragen zu stellen oder mit den Zuständigen ins Gespräch zu kommen. Parallel wird das Glasfaser-Projekt über verschiedenste Kanäle beworben.

Warum ist die Vorvermarktungsphase so wichtig?

Nach der Vorvermarktung wird ausgewertet, wie viele Einwohner:innen sich für einen Vertragsabschluss mit Avacon Connect entschieden haben. Dies ist wichtig, denn meistens lohnt sich der Ausbau erst, wenn ein für jeden Ausbauort individuell berechneter Anteil an Bürger:innen sich entschieden hat, einen Glasfaservertrag bei Avacon Connect abzuschließen. Wird diese Zahl erreicht, muss die Stadt die finale Ausbauentscheidung tre en. Ist diese erfolgt, kann die Ausbau- und Genehmigungsplanung starten. Dabei wird erörtert: Wie viel wird der Ausbau genau kosten? Wo sitzen die Kund:innen, die angeschlossen werden müssen und wie wird das Netz im Detail geplant?

Was passiert, wenn der benötigte Anteil an abgeschlossenen Verträgen nicht erreicht wird?

Wenn der benötigte Anteil nicht erreicht wird, muss abgewogen werden, ob und wie ein Ausbau nach Eröterung aller Möglichkeiten noch stattfinden kann. Bürger:innen werden dahingehend stets auf dem Laufenden gehalten.

Hat Avacon Connect eine Baugenehmigung für den Glasfaserausbau?

Wenn die Detailplanung für den Ausbau erfolgt ist, muss selbstverständlich eine Baugenehmigung für das konkrete Vorhaben eingeholt werden. Dabei stimmt sich Avacon Connect eng mit der Stadt ab. Für die Tiefbauarbeiten werden Straßensperrungen notwendig, die geplant und genehmigt werden müssen.

Wie gehen die Tiefbauarbeiten vonstatten?

In der Tiefbauphase werden Anschlussschächte ausgehoben, um darin Leerrohre zu verlegen. Durch modernste Verfahren können die Baugruben häufig schon nach einem Tag wieder verschlossen werden. Gearbeitet wird in begrenzten Abschnitten, um die Behinderungen für Anwohner:innen möglichst gering zu halten. Parallel zu den Tiefbauarbeiten kann in den bereits wieder verschlossenen Baugruben die Kabelmontage beginnen. Hier werden mit Druckluft zahlreiche Kabelbündel in die Leerrohre eingeblasen. Angeschlossen werden sie an den Technikstandort oder Verteilerkasten, der die Verbindung zu Avacon Connect herstellt.

Wie werde ich als Kund:in an das Netz der Avacon Connect angeschlossen?

Bei Vor-Ort-Begehungen werden für jedes Grundstück individuelle Bauausführungen abgestimmt. Die Dokumentation der Ergebnisse dient als Grundlage für den späteren Bau des Glasfaser-Hausanschlusses. Um ein Haus an das Glasfasernetz anzuschließen, muss die Anschlusslänge, also die Strecke vom Verzweiger auf der Straße zum Gebäude, überbrückt werden. Dies kann fast immer in geschlossener Bauweise bspw. mit einer Erdrakete oder einem Spülbohrer erfolgen. Nur zwei Kopflöcher müssen dafür erö net werden. Falls bereits ein Leerrohr vom Haus bis zur Straße existiert, kann dies häufig für die Kabelmontage verwendet werden. Vorab wird mit den Kund:innen geklärt, wo die Glasfaser im Haus ankommen soll. Entsprechend werden dann von außen ein wasser- und gasdichter Zugang durch die Hauswand erö net und innen im Haus die Glasfaserteilnehmerabschlussdose und ein Router verlegt. Wenn die Kabelmontage beendet ist und alle organisatorischen Fragen geklärt sind, wird die Testphase beendet und du surfst ab Vertragsbeginn mit Lichtgeschwindigkeit im Netz von Avacon Connect.

Wie wird die Anschlusslänge ermittelt?

Die Anschlusslänge ist die kürzeste Verbindung von deiner Grundstücksgrenze bis zum Platz der Hauseinführung. Davon auf Grund der konkreten Situation vor Ort abweichende Einzelfälle werden während einer vorhergegangenen Vor-Ort-Begehung besprochen.

Welche Anschlusslänge ist in den im Angebot bzw. der Preisliste pauschal genannten Kosten für den Bau des Glasfaser-Hausanschlusses enthalten?

Es ist eine Anschlusslänge bis max. 20 Meter enthalten. Mehrlängen können zu Zusatzkosten führen. Auf diese wirst du gesondert hingewiesen. Du hast die volle Kostenkontrolle.

Was ist ein PoP?

PoP steht für Point of Presence und ist eine Technikgarage und die zentrale Verteilstation.

Wann wird auch mein Ort ausgebaut?

Auf avacon-connect.de sowie auf unseren Social Media Profilen auf Facebook und Instagram bleibst du immer up to date was den Status unserer aktuellen Baustellen und die Planung unseres Netzausbaus angeht. Sollte ein neuer Projektbereich geplant sein, werden alle betro enen Haushalte rechtzeitig informiert.

Beauftragung und Prozesse

Wo kann ich einen Glasfaseranschluss der Avacon Connect beauftragen?

Führe unter avacon-connect.de einen Verfügbarkeitscheck für deinen Standort durch. Daraufhin kannst du gleich online einen Auftrag für „Internet und Telefonie“ erteilen.

Wie kann ich als Hauseigentümer:in einen Glasfaseranschluss der Avacon Connect beauftragen?

Hauseigentümer:innen erteilen zusätzlich den „Auftrag für einen Glasfaser-Hausanschluss“ und bestätigen bei der „Online Beauftragung“ vor Absenden des Auftrages, dass Sie von der Vereinbarung zur „Grundstücks- und Gebäudenutzung“ Kenntnis genommen haben und diese akzeptieren.

Wie kann ich als Mieter:in einen Glasfaseranschluss der Avacon Connect beauftragen?

Prüfe die Verfügbarkeit deines Wunschtarifs an deiner Adresse. Bestätige im Bestellprozess, dass du nicht selbst Eigentümer:in bist. Bitte informiere deine/n Eigentümer:in / Vermieter:in oder der Hausverwaltung darüber das du einen Glasfaseranschluss von Avacon Connect erhalten möchtest und bitte ihn uns unter www.avacon-connect.de/hausanschluss-eigentuemer zu kontaktieren. Deinen Vertrag zu deinem Wunschtarif kannst du dennoch abschicken.

Ich bin Vermieter:in: Was muss ich wissen?

Sollten Mieter:innen einen Glasfaseranschluss bei dir anfragen oder nutzen wollen, schließt diese:r selbst den Vertrag mit Avacon Connect ab. Der Glasfaseranschluss wird nur eingerichtet, sofern du dein Einverständnis für die Installation des Anschlusses in deiner Immobilie gegeben hast. Dein:e Mieter:in wird mit den entsprechenden Unterlagen auf dich zukommen. Zieht dein:e Mieter:in aus, bleibt der Glasfaseranschluss bestehen.

Ich bin Vermieter:in: Was ist, wenn ich einen Anschluss für meine Immobilie beauftragen, mein:e Mieter:in allerdings keinen Vertrag abschließen möchte?

Für dich als Vermieter:in ist es möglich auch nur einen Hausanschluss zu beauftragen. Der Anschluss ist dann in deinem Haus vorhanden und aktuelle oder zukünftige Mieter:innen können dann immer noch entscheiden, ob sie diesen nutzen möchten oder nicht.

Gibt es Besonderheiten bei einem Mehrfamilienhaus?

In einem Mehrfamilienhaus muss jede Wohneinheit zur Nutzung des Glasfaseranschlusses einen eigenen Vertrag bei Avacon Connect abschließen. Von einer gemeinsamen Nutzung raten wir aus rechtlichen Gründen ab.

Tarife und Produkte

Welche Produkte erhalte ich als Kund:in bei Avacon Connect?

Du erhältst einen Internetzugang mit der entsprechend des gebuchten Tarifs garantierten Bandbreite als Flatrate und einen IP-basierenden Telefonanschluss mit 2 Sprachkanälen und drei Rufnummern inklusive einer Flatrate für Telefonate ins deutsche Festnetz (außer zu Sonderrufnummern).

Ist die gebuchte Geschwindigkeit gewährleistet?

Innerhalb des Glasfasernetzes und bis zu deinem Hausanschluss wird die beauftragte Bandbreite gewährleistet. Jedoch kann ein daran angeschlossener Router, die Verwendung von WLAN oder die Kabel-Infrastruktur in deinem Haus die Geschwindigkeit beeinflussen.

Wie teuer ist ein Hausanschluss bei Avacon Connect?

Ein Glasfaser-Hausanschluss der Avacon Connect kostet regulär 1.399,00€ bei 20 Metern Anschlusslänge von der Grundstücksgrenze.

Welche einmaligen Kosten fallen an?

Einmalige Kosten fallen für den Hausanschluss (1.399,00€), die Bereitstellung des Anschlusses (49,99€) und bei Bedarf für einen Router an.

Kann ich einen Anschluss bekommen, ohne einen Vertrag bei Avacon Connect abzuschließen?

Generell ist das Verlegen eines Anschlusses ohne das Abschließen eines Vertrags möglich, allerdings nicht zu empfehlen. Ohne einen Produktvertrag ist der Anschluss aktiv nicht nutzbar, da andere Anbieter keinen Zugriff auf das Netz der Avacon Connect haben.

Ich bin Gewerbetreibende:r: Kann ich die Avacon Connect Produkte nutzen?

Wir bieten die hier verö entlichten Produkte zu Privatkundenkonditionen an. Wir haben spezielle Tarife und Leistungen, die auf die Ansprüche von Gewerbetreibenden zugeschnitten sind. Nimm dazu einfach Kontakt mit uns auf.

E-Mail und Rufnummer

Kann ich meine bisherige E-Mail-Adresse behalten?

Ja, die E-Mail-Anbieter bieten i.d.R. den Zugang über ein Webportal kostenlos an.

Kann ich die Avacon Connect Produkte auch ohne oder nur mit einer Rufnummer bestellen?

Nein, wir bieten nur die Kombination aus Internet- und Telefonanschluss an. Es gehören als Standard immer 2 Sprachkanäle und drei Rufnummern zum Paket. Du erhältst mit der Auftragsbestätigung, für den Fall, dass du eine Rufnummer mitbringst, zwei und wenn du keine Rufnummer mitbringst, drei neue Rufnummern.

Kann ich mit meinen bisherigen Rufnummern zur Avacon Connect „umziehen"?

Selbstverständlich kannst du mit deinen bisherigen Rufnummern zur Avacon Connect umziehen.

Muss ich meine bestehenden Verträge selbst kündigen?

Kündige keinesfalls den Anschluss bei deinem bisherigen Anbieter selbst. Das übernehmen wir für dich.

Kann ich bei Avacon Connect Wunschrufnummern erhalten?

Nein, leider können wir dir keine Wunschrufnummern anbieten.

Wann werden meine Rufnummern im Netz der Avacon Connect freigeschaltet?

Der genaue Termin der Schaltung deiner Rufnummern im Netz der Avacon Connect hängt von dem Vertragsende bei deinem bisherigen Anbieter ab. Bitte beachte, dass du kostenpflichtige Zusatzleistungen wie z.B. E-Mail-Adressen, Cloud-Speicherplatz sowie eine dauerhafte Voreinstellung (Preselection) auf einen anderen Telefonanbieter, jedoch selbst kündigen musst.

Kann ich mehr als drei Rufnummern nutzen?

Ja, du kannst ein Rufnummernpaket mit insgesamt max. 7 zusätzlichen Rufnummern gegen ein monatliches Entgelt buchen.

Behalte ich meinen Telefonbucheintrag?

Sobald die Kündigung bei deinem bisherigen Anbieter wirksam wird, erlischt dein Telefonbucheintrag. Du kannst jedoch bei der Avacon Connect einen neuen kostenfreien Telefonbucheintrag beauftragen. Die Formulare dazu erhältst du mit der Auftragsbestätigung und zukünftig im Kundenportal. Darüber hinaus kannst du kostenfreie und auch kostenpflichtige Telefonbucheinträge direkt auf den Homepages der Telefonbuchverlage veranlassen.

Vertrag und Laufzeit

Wie lang ist die Vertragslaufzeit?

Die Vertragslaufzeit für die Privatkundentarife beträgt mit Ausnahmen des Tarifes „Connect Start12" 24 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag kann frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform gem. §309(13) BGB gekündigt werden.

Kann ich während der Vertragslaufzeit meinen Tarif wechseln?

Hierzu muss in jedem Einzelfall entschieden werden. Wir bitten dich bei Bedarf auf uns zuzukommen, um die Möglichkeiten zu besprechen.

Wann beginnt die Vertragslaufzeit?

Die Vertragslaufzeit beginnt mit der vollständigen Bereitstellung der beauftragten Leistung. Der genaue Termin wird dir in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

Was mache ich, wenn ich während der Vertragslaufzeit umziehe?

Informiere uns bitte rechtzeitig per E-Mail. Sofern Avacon Connect an deinem neuen Wohnort verfügbar ist, kümmern wir uns um alles. Bitte beachte, wenn du in einen anderen Vorwahlbereich umziehst, erhältst du neue Rufnummern. Die Mitnahme von Rufnummern in einen anderen Vorwahlbereich ist nicht zulässig. Ist Avacon Connect nicht an deinem neuen Wohnort verfügbar, dann kannst du von deinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch machen.

Router und Hardware

Kann ich meinen eigenen Router nutzen?

Ja, es kann nahezu jeder Router, welcher Internet über einen LAN-/WAN-Anschluss beziehen kann, eingesetzt werden. Die Mindestanforderungen an den Router findest du in der Leistungsbeschreibung. Die Zugangsdaten findest du zukünftig im Kundenportal. Eine Verbindung über den herkömmlichen DSL-Anschluss des Routers funktioniert nicht. Wir empfehlen dennoch unsere Router zu beziehen, da diese den Anschluss und Betrieb für dich und uns vereinfachen.

Welchen Vorteil habe ich davon, wenn ich die von Avacon Connect angebotenen Router kaufe?

Die von Avacon Connect gelieferten Router aus dem Hause AVM sind vorkonfiguriert und optimal auf das Netz der Avacon Connect angepasst. Während der Vertragslaufzeit werden sie automatisch immer auf dem aktuellen Stand der Firmware gehalten.

Was passiert mit der vorhandenen TAE-Dose?

Eine TAE-Dose wird zum Anschluss an das Netz der Avacon Connect nicht benötigt. Lasse diese einfach unbenutzt an Ort und Stelle.

Hinweise zu t-online

Kann ich meine bestehende E-Mail-Adresse bei t-online weiterhin nutzen?

t-online bietet die Möglichkeit E-Mail-Adressen einzurichten, auch wenn du kein:e Telekom-Kund:in bist. Diese Möglichkeit kannst du nutzen. Ebenfalls kannst du deine vorhandene E-Mail-Adresse bei einer eventuellen Kündigung bei t-online weiterhin nutzen. Die vertragsgebundene E-Mail-Adresse muss dazu zu einer Freemail @t-online.de transferiert werden. Dabei werden auch alle E-Mails, Adressen und Kalendereinträge übernommen.

Um dein Postfach umzuwandeln, gehe bitte entsprechend der Anweisungen auf folgender Seite vor:

https://www.telekom.de/hilfe/vertrag-meine-daten/kuendigung/telekom-dienste-weiter-nutzen

Kann ich MagentaTV (weiterhin) über den Glasfaseranschluss der Avacon Connect nutzen?

Ja, dies ist möglich, sofern du MagentaTV mit der TV-App (für mobile Geräte) oder dem TV-Stick (für den Fernseher und mobile Geräte) nutzt. Beides kann bei der Telekom unabhängig vom Internetanbieter gebucht werden.

Der Media Receiver hingegen funktioniert nur mit einem Telekom MagentaTV-Tarif und kann daher nicht mit einem Glasfaseranschluss der Avacon Connect genutzt werden.

Kann ich SMART HOME der Telekom über den Avacon Connect Anschluss nutzen?

Ja, entsprechend den Informationen unter telekomhilft.telekom.de kann SMART HOME unabhängig von einem Telekom-Anschluss genutzt werden.

Funktioniert mein Hausnotrufsystem auch über den Anschluss der Avacon Connect?

Hausnotrufsysteme funktionieren über den Anschluss der Avacon Connect, wenn sie an einem IP-Anschluss eingesetzt werden können. Diesbezüglich frage bitte bei deinem Anbieter nach.

Bitte beachte, wie bei allen TK-Anbietern erfolgt in IP-Netzen keine Stromversorgung aus dem TK-Netz. Bei Stromausfall funktionieren die Systeme nicht. Bitte kläre mit deinem Anbieter, ob es sinnvoll ist, deinen Router über eine kleine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) anzuschließen.