

ProPotsdam

Fragen und Antworten zum Glasfaserausbau und TV Versorgung

1. Wann findet der Glasfaserausbau in meinem Haus statt?

Die Modernisierung findet von Juli 2024 bis Juni 2026 in den Beständen der ProPotsdam statt.

2. Ich habe eine Information erhalten, dass in meinem Haus ein Glasfaseranschluss verlegt werden soll. Was bedeutet das?

Freuen Sie sich auf Internet in Gigabit-Geschwindigkeit. PÿUR wird dafür Glasfasernetze in Ihrem Haus bis in Ihre Wohnung installieren. Diese Arbeiten sind mit der ProPotsdam abgestimmt. Sie erhalten alle wichtigen Informationen rechtzeitig vorab. Achten Sie auf Post in Ihrem Briefkasten und Aushänge in Ihrem Haus.

3. Warum müssen Techniker:innen in meine Wohnung?

Die neuen Glasfaserleitungen müssen vom Keller aus in alle Wohnungen des Hauses verlegt werden. Dafür müssen die Leitungen durch jede Wohnung in die darüber liegende Wohnung gezogen werden. Die Anwesenheit aller Bewohner:innen ist dafür zwingend notwendig. Sie erhalten zudem einen Glasfaseranschluss, welcher im Wohnzimmer installiert wird. Über die genauen Termine werden Sie rechtzeitig vorab informiert. Achten Sie auf Post in Ihrem Briefkasten und Aushänge in Ihrem Haus.

4. Mir wurde ein Installationstermin für meine Wohnung mitgeteilt. Ich bin an diesem Tag aber nicht zu Hause. Was kann ich tun?

Unsere Servicepartner benötigen am Installationstag Zugang zu allen Wohnungen des Hauses, da die Arbeiten ansonsten nicht durchgeführt werden können und ein neuer Termin für alle Bewohner:innen des Hauses vereinbart werden muss. Sollten Sie selbst zum benannten Installationstag nicht anwesend sein können, bitten Sie Freund:innen, Verwandte oder Nachbar:innen um Hilfe oder wenden Sie sich direkt an den PÿUR Servicepartner. Den Kontakt finden Sie auf Aushängen in Ihrem Hauseingang oder in Ihrem Briefkasten.

5. Ich soll einen Glasfaseranschluss in meiner Wohnung erhalten. Was passiert am Installationstag?

Es werden kleinere Bohrarbeiten durchgeführt und das Glasfaserkabel wird über vorhandene Leerrohre oder neue Aufputzkanäle verlegt. Die Auswirkungen für Sie werden so gering wie möglich gehalten. Unsere Servicepartner sind angehalten, Ihre Wohnung so zu verlassen, wie sie sie vorgefunden haben.

6. Ich möchte keine Produkte von PÿUR nutzen. Warum muss der Glasfaseranschluss trotzdem in meiner Wohnung installiert werden?

Die ProPotsdam hat uns mit dem Glasfaserausbau in Ihrem Haus beauftragt. Da die Leitungen vom Keller des Hauses aus durch alle Wohnungen geführt werden müssen, kann keine Wohnung ausgelassen werden. Selbst wenn Sie keine PÿUR Produkte nutzen möchten, müssen Sie die Installation in Ihrer Wohnung dulden. Bitte seien Sie fair gegenüber Ihren Nachbar:innen. Sie und Ihre Nachbarn können den Glasfaseranschluss nur dann nutzen, wenn er im gesamten Haus installiert werden konnte.

7. Kostet mich der Glasfaseranschluss Geld?

Als Mieter:in fallen für Sie keine Kosten an.

8. Was passiert mit dem bisherigen koaxialen TV Anschluss?

Die TV Basisleistung wird unabhängig vom Glasfaserausbau weiter über Ihre vorhandenen Multimediadosen bereitgestellt.

9. Welche Vorteile bietet Ihnen der neue Anschluss?

Highspeed-Internet von PÿUR

- Glasfaserschnelles Internet für ein stabiles Homeoffice
- Dank hoher und leistungsfähiger Bandbreite surfen alle Familienmitglieder gleichzeitig
- Sie nutzen Streaming-Dienste ab sofort ruckelfrei
- E-Learning und Cloud-Anwendungen laufen flüssig
- Bleiben Sie per Videotelefonie in Kontakt mit Freunden und Verwandten

TV-Genuss von PÿUR

- Gestochen scharfes Fernsehen in HD-Qualität
- Störungsfreier Empfang, unabhängig von Wetter oder Internetqualität
- Keine Antenne nötig

Telefon-Vergnügen mit PÿUR

- Mit Freunden und Verwandten ohne Zeitbegrenzung telefonieren
- Rufnummernmitnahme möglich
- Kein Telekom-Anschluss mehr nötig
- Einfacher Anbieterwechsel

Fragen & Antworten für Kund:innen, die bereits bisher mit uns einen Vertrag abgeschlossen haben

1. Ändert sich mein Vertrag durch die Umstellung auf die neue Glasfasertechnologie?

An Ihrem bestehenden Vertrag ändert sich nichts. Laufzeit und Kündigungsfrist bleiben bestehen. Sie nutzen Ihr Produkt wie gewohnt und haben weiterhin Ihre bekannte Vertragsnummer. Auch Ihre Kundendaten zum Kundenportal und der PÿUR App bleiben unverändert. Sollten Sie ein Telefonprodukt von uns haben, sind Sie weiterhin unter Ihrer gewohnten Rufnummer erreichbar.

2. Warum bekomme ich eine neue FRITZ!Box?

Um den Anschluss mit der neuen Technologie nutzen zu können, ist es erforderlich die passende Hardware zu verwenden. Wenn Sie bereits eine PÿUR Hardware (z.B. Kabelmodem) nutzen, erhalten Sie ca. 14 Tage vor Umstellung auf die neue Glasfasertechnologie kostenfrei eine FRITZ!Box.

3. Bekomme ich Unterstützung bei der Einrichtung der neuen Hardware?

Sobald der PÿUR Servicepartner den Glasfaseranschluss in Ihrer Wohnung installiert und aktiviert hat, führt er eine Funktionsprüfung des Anschlusses durch und richtet die FRITZ!Box in der Standardeinstellung ein.

Hinweis: Haben Sie ein eigenes Endgerät (Router), führen Sie die Einrichtung bitte selbstständig durch.

4. Kann ich als Benutzer die neue FRITZ!Box selber konfigurieren?

Die FRITZ!Box wird von uns automatisch für die sofortige Nutzung konfiguriert. Erfahrene Nutzer können die Konfigurationen anpassen.

5. Kann ich einen eigenen Router verwenden?

Ja, Sie können Ihren eigenen Router nutzen. Wichtig ist, dass der Router auch die Bandbreite des Glasfaseranschlusses verarbeiten kann. Bei einem älteren Gerät kann das unter Umständen nicht gewährleistet sein. Der durch uns bereitgestellte FRITZ!Box Router ist bereits für die neue Glasfasertechnologie geeignet.

6. Was passiert, wenn sich der Bau verzögert?

Dies erfahren Sie über einen Aushang im Eingangsbereich Ihres Hauses. Sollte sich der Bau verzögern, können sie Ihren bisherigen Anschluss bis zum Tag der Signalumstellung weiterhin mit allen bisherigen Diensten nutzen.

7. Erzeugt das Glasfaserkabel schädliche Strahlung?

Nein. Durch ein Glasfaserkabel werden lediglich optische Signale – also Licht – übertragen. Deshalb gibt es bei einem Glasfasernetz keine Strahlung.

8. Kann ich meine PÿUR E-Mail-Adresse weiter nutzen?

Wenn Sie von Ihrem bisherigen Kabelanschluss auf den Glasfaseranschluss wechseln, können Sie ihre E-Mail-Adresse weiter nutzen.

9. Ich nutze aktuell das TV-Angebot von PÿUR. Was passiert mit meinem vorhandenen TV-Anschluss?

An Ihrem TV-Angebot ändert sich nichts. Sie sehen Fernsehen wie gewohnt über Ihre vorhandenen TV-Anschluss.

10. Was passiert mit den Fernseh Dosen in den anderen Räumen?

Alle bisherigen TV-Anschlüsse bleiben erhalten und können genutzt werden.

11. An wen wende ich mich wenn ich Fragen habe?

Bei allen technischen und organisatorischen Fragen wenden Sie sich bitte an die von PÿUR ausführende Installationsfirma, welche sie rechtzeitig vor dem Umbau den Hausaushängen.

Diese Kontaktdaten werden bei Ankündigung zum Ausbau rechtzeitig bekannt gegeben.

12. An wen wende ich mich bei technischen Störungen?

Kontakt PÿUR

030 -25 77 77 77