

# Informationen zum Glasfaser-Ausbau

Mit diesem Dokument möchten wir Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Informationen zu Ihrem Glasfaser-Anschluss geben.

Antworten zu vielen Fragen, finden Sie auch Online in unserem **Ratgeber zum Glasfaser-Ausbau**.

Scannen Sie dazu einfach den nebenstehenden QR-Code mit der Kamera Ihres Smartphones.

Sofern erforderlich, setzen wir uns zwecks **Eigentümer-Zustimmung** mit Ihrem Vermieter in Verbindung und besprechen mit diesem den Ausbau.

Informationen zur Eigentümer-Zustimmung finden Sie ebenfalls unter dem nebenstehenden QR-Code.



## Glasfaser-Ratgeber

Wichtige Informationen zu Ihrer Bestellung, dem Ausbau sowie Besonderheiten für Mieter\*innen und Vermieter\*innen beim Glasfaseranschluss.

[www.telekom.de/glasfaser-ratgeber](http://www.telekom.de/glasfaser-ratgeber)



## Eigentümer-Zustimmung

So funktioniert die Zustimmung des Eigentümers zum Anschluss ans Telekom Glasfaser-Netz.

[www.telekom.de/zustimmung-glasfaser](http://www.telekom.de/zustimmung-glasfaser)

## Standardbauweise im Einfamilienhaus

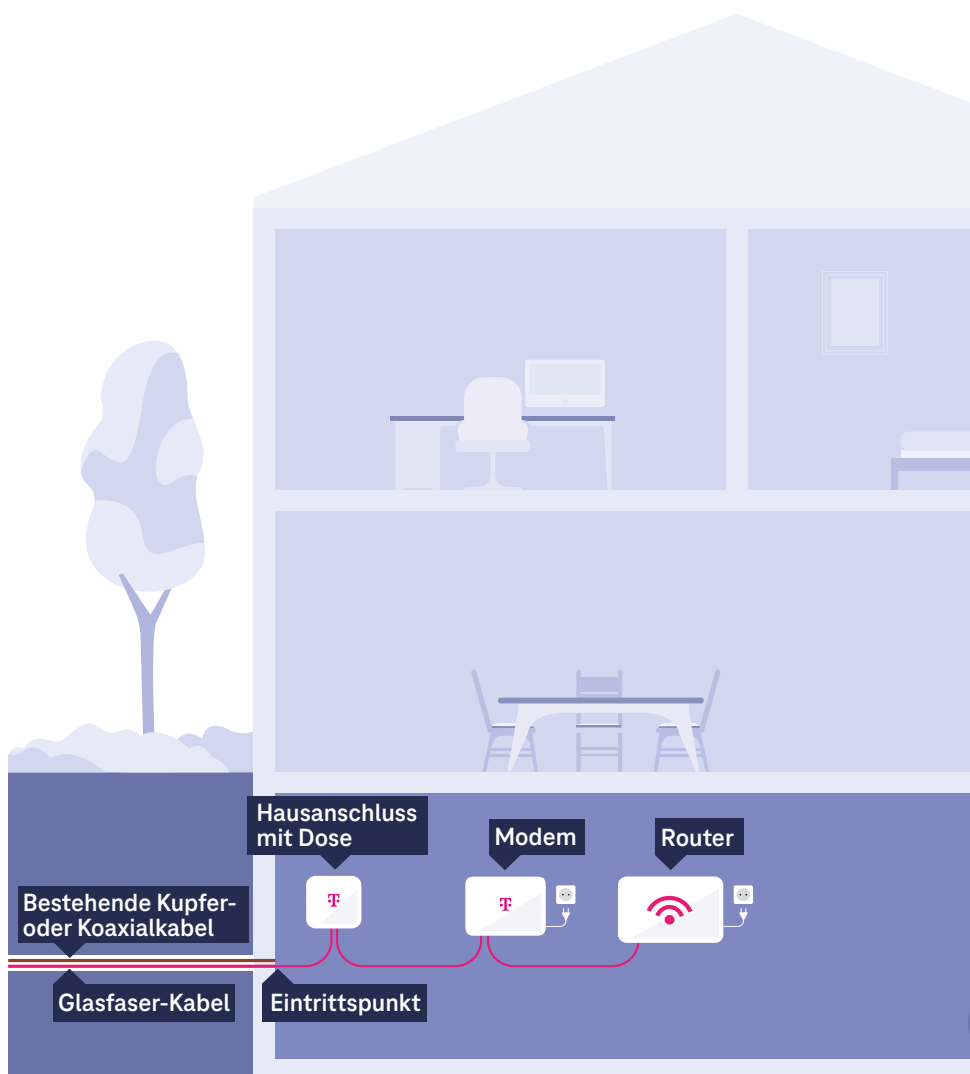
Wenn wir im Einfamilienhaus einen Glasfaser-Anschluss verlegen, installieren wir die Glasfaser-Dose standardmäßig in unmittelbarer Nähe des Eintrittspunkts in das Gebäude, z.B. in der Nähe Ihres Gas-, Wasser- oder Stromanschlusses oder in der Nähe Ihres bisherigen Telekommunikationsanschlusses. Diese befinden sich in der Regel im Keller des Gebäudes.

Falls Sie Ihre Glasfaser-Dose lieber an einem zentralen Ort in Ihren Räumlichkeiten montieren lassen möchten, können Sie entweder den Leitungsweg bis zu Ihrem **Wunschort** vor dem Installationstermin in Eigenleistung vorbereiten oder nachträglich eine zusätzliche Dose durch uns anbringen lassen.

Lesen Sie dazu auch die „Hinweise zum Leitungsweg“ auf der nächsten Seite.

### Hinweis:

Um eine optimale WLAN Abdeckung in Ihrem Gebäude zu erreichen, empfehlen wir einen möglichst zentralen Standort für Ihren Router zu wählen.



# Standardbauweise im Mehrfamilienhaus

Wenn wir im Mehrfamilienhaus einen Glasfaser-Anschluss verlegen, installieren wir die Glasfaser-Dose standardmäßig, hinter der jeweiligen Wohnungseingangstür.

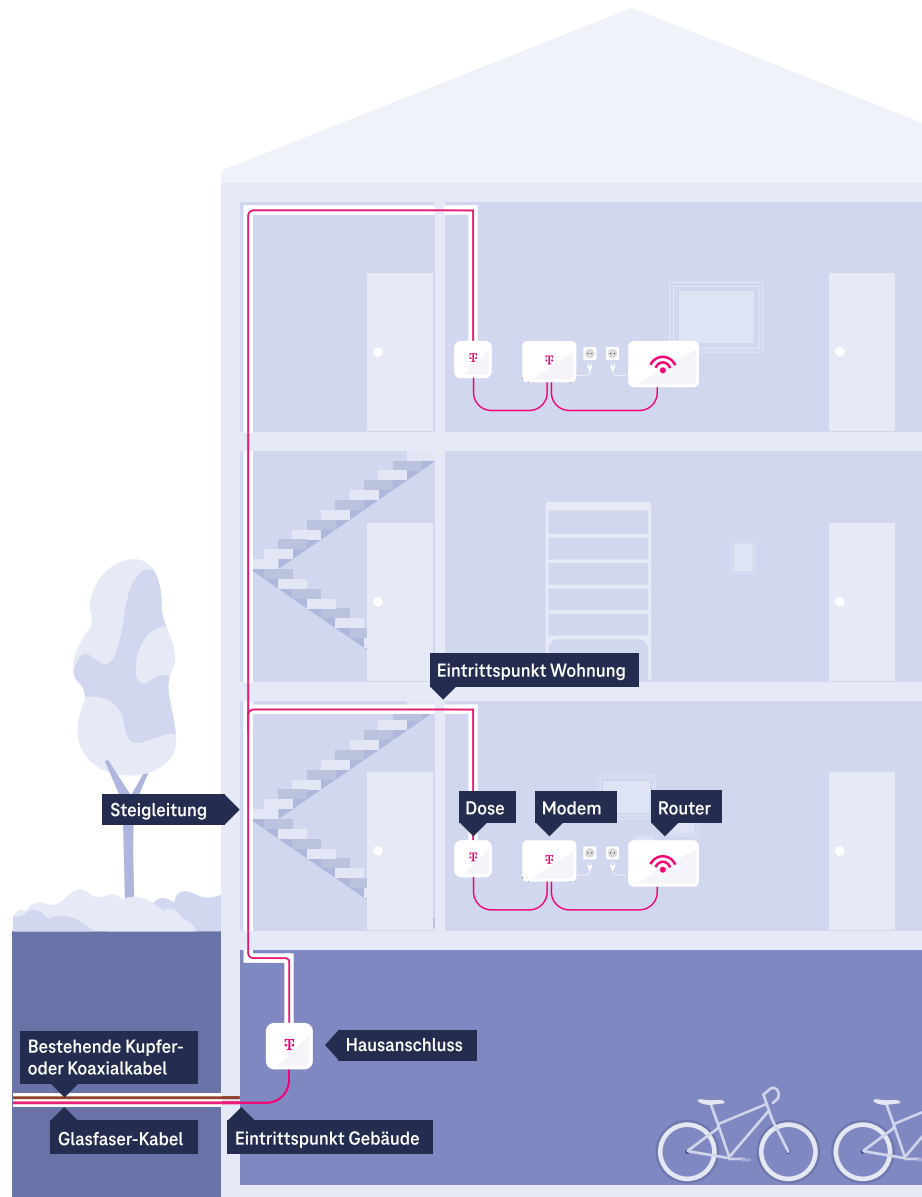
Die **Steigleitung** inklusive der Wohnungszuführung, wird von der Telekom bzw. dem ausführenden Bauunternehmen errichtet. Dies erfolgt in der Regel im Treppenhaus.

In den Wohnungen wird anschließend eine **Glasfaser-Dose** im Umkreis von ca. 3 Metern hinter dem Eintrittspunkt des Glasfaser-Kabels montiert.

An der Glasfaser-Dose können Sie später Ihr Glasfaser-Modem oder Ihren Glasfaser-Router anschließen. Bitte beachten Sie, dass die Qualität Ihres WLAN-Signals erheblich vom Standort des Routers abhängt.

Falls Sie deshalb Ihre Glasfaser-Dose an einem **Wunschort** in Ihren Räumlichkeiten montieren lassen möchten, können Sie entweder den **Leitungsweg** bis zu Ihrem Wunschort vor dem Installationstermin in Eigenleistung vorbereiten oder eine zusätzliche Dose nachträglich durch uns anbringen lassen.

Bitte lesen Sie dazu die nachfolgenden „Hinweise zum Leitungsweg“.



## Hinweise zum Leitungsweg

**Hinweis:** Die Verlegung der Glasfaser-Kabel in den von Ihnen vorbereiteten Leitungsweg wird im **Ausbaugebiet der Glasfaser Nordwest nicht angeboten**. Wir empfehlen wir Ihnen dort nachträglich eine zweite Glasfaser-Dose zu bestellen und diese an Ihrem Wunschort montieren zu lassen. Siehe Folgeseite.

Falls Sie möchten, dass unsere Techniker Ihre Glasfaser-Dose am Tag des Anschlusstermins nicht in Standardbauweise, sondern an einem **Wunschort** in Ihren Räumlichkeiten montieren, müssen Sie den **Leitungsweg** dorthin, inklusive der notwendigen Wand- und Deckendurchbrüche und Kabelkanäle, **vorher** in **Eigenleistung** vorbereiten oder vorbereiten lassen.

Sollte der Leitungsweg zum Abschlusstermin nicht vorbereitet sein, montieren wir Ihre Dose in Standardbauweise.

Da Glasfaser-Kabel gegenüber direkter physischer Belastung sehr empfindlich sind und durch Knicken dauerhaft beschädigt werden können, muss der gesamte Leitungsweg bis zur Glasfaser-Dose durchgehend mit entsprechende Kabelkanälen geschützt sein.

Wir empfehlen Ihnen Aufputz-Kabelkanäle von mindestens 12x12 mm aus dem Baumarkt. Vorhandene Leerrohre können nur dann verwendet werden, wenn die Glasfaser-Kabel inklusive der Stecker zuglastfrei darin eingezogen werden können.

Alle Informationen und Details zur Vorbereitung des Leitungsweges zu Ihrem Wunschort finden Sie online unter folgendem QR-Code:



**Vorbereitung des Leitungsweges**  
Schritt für Schritt Anleitung zur Vorbereitung des Leitungsweges für die Installation der Glasfaser-Dose am Wunschort.

[www.telekom.de/glasfaser-leitungsweg-info](http://www.telekom.de/glasfaser-leitungsweg-info)

# Zusätzliche Glasfaser-Dose

Wenn Sie den Leitungsweg nicht selbst vorbereiten möchten oder nicht rechtzeitig dazu kamen, dann ist das auch kein Problem. Mit unserem Service „**Installation Glasfaser**“ bieten wir Ihnen die Möglichkeit eine zweite Glasfaser-Dose als nachträgliche Verlängerung durch unsere Glasfaser-Spezialisten

anbringen zu lassen. Bitte beachten Sie, dass dieser Service erst **nach der Installation Ihrer ersten Glasfaser-Dose** gebucht werden kann.

Details zum Umfang des Produktes „*Installation Glasfaser*“ erfahren Sie über den nebenstehenden Link oder QR-Code.



**Zubuchoption**  
**„Installation Glasfaser“**  
Aufbau eines Glasfasernetzes inklusive Wand- oder Deckendurchbruch nach Ihren Wünschen.

[www.telekom.de/zubuchoptionen/glasfaser](http://www.telekom.de/zubuchoptionen/glasfaser)

## Terminvereinbarungen

Alle Termine zu Ihrem Anschluss vereinbaren wir über das Glasfaser-Portal mit Ihnen.

### Das geht so:

Zu jedem Termin erhalten Sie eine E-Mail mit mehreren Vorschlägen. Sie wählen daraus einfach den für Sie passenden Termin aus und bestätigen diesen im Glasfaser-Portal.

Als Eigentümer erhalten Sie Terminvorschläge zur Besichtigung der Immobilie, zum Hausanschluss sowie zum Abschlusstermin.

Sollte die Immobilie von einer Hausverwaltung betreut werden, leiten Sie unsere E-Mails zur Terminvereinbarung bitte an

die zuständige Person weiter. Als Mieter senden wir Ihnen Vorschläge für einen Abschlusstermin.

**Wichtig:** Die Anzahl dieser Termine sind begrenzt. Bitte wählen Sie, nachdem Sie unsere E-Mail dazu erhalten haben, Ihren Terminwunsch im Glasfaser-Portal schnellstmöglich aus.

**Der Besichtigungstermin.** Bei größeren Immobilien vereinbart unser Ausbaupartner vor Ort in der Regel einen Besichtigungstermin mit dem Eigentümer. Hier bespricht unser Ausbaupartner die Arbeiten auf dem Grundstück und eventuelle bauliche Maßnahmen im Gebäude. Anschließend wird alles in einem Protokoll dokumentiert.

Den **Hausanschlusstermin** vereinbaren wir mit dem Eigentümer der Immobilie. Bei diesem Termin führt unser Ausbaupartner vor Ort die erforderlichen Arbeiten auf dem Grundstück und im Gebäude durch. Das Gebäude wird durch den Hausanschluss mit dem Glasfaser-Netz verbunden.

Den **Abschlusstermin** vereinbaren wir mit Ihnen als Kunde. Bei diesem Termin verlegt unser Techniker die Glasfaser-Leitung in Ihre Räumlichkeiten und schaltet Ihren Anschluss frei. Anschließend können Sie dann Ihren Anschluss aktivieren. (Siehe „*Wissenswertes zur Einrichtung*“)

## Ihre Geräte

Wenn Sie Ihren Termin online bei uns gebucht haben, erhalten Sie Ihre bestellten Geräte rechtzeitig vor dem Bereitstellungstag.

Wurde der Termin mit ein paar Tagen Vorlauf vereinbart oder von unserem Ausbaupartner vor Ort für Sie gebucht, erhalten Sie die Geräte ggf. einige Tage nach dem Bereitstellungstermin.

Sie wechseln von einem anderen Anbieter zu uns? Dann erhalten Sie die bestellten Geräte bereits einige Tage vor Ihrem Wechseltermin.

## Wissenswertes zur Einrichtung

Am Tag der Bereitstellung kommt kein Techniker zu Ihnen. Sie bekommen von uns eine E-Mail und SMS mit dem Link auf unseren Einrichtungsassistenten, der Sie Schritt für Schritt durch die Inbetriebnahme führt.

Wenn Sie schon Kunde bei uns sind oder einen neuen Telekom Anschluss bestellt

haben, erhalten Sie Ihren Einrichtungs-Link in der Regel noch am selben Tag nach der Installation Ihrer Glasfaser-Dose.

Sofern Sie von einem anderen Anbieter zu uns wechseln, bekommen Sie die E-Mail oder SMS mit dem Einrichtungslink am Tag des abgestimmten Wechseltermins.

**Gut zu wissen:** Ihr bisheriger Anschluss wird von uns während des Ausbaus nicht abgeschaltet. Dies erfolgt stets entweder nach dem Bau der Glasfaser-Dose, bei einem Produktwechsel auf Glasfaser im Rahmen der Einrichtung durch Sie oder bei einem Anbieterwechsel erst zu dem abgestimmten Wechseltermin.

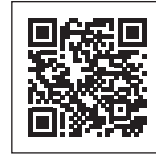
# So kommunizieren wir mit Ihnen

Ihre wichtigsten Daten sind Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Handy-Nummer. Wir informieren Sie über jeden anstehenden Schritt grundsätzlich per E-Mail. Bei besonders wichtigen Nachrichten erhalten Sie zusätzlich eine SMS.

Fast alle Interaktionen wie z.B. die Terminvergabe, erfolgen online in unserem **Glasfaser-Portal**. Ihren persönlichen Zugangs-Link erhalten Sie von uns ebenfalls per E-Mail.

Alternativ können Sie auch über das Glasfaser-Kundencenter mit Ihrem Telekom-Login zum Glasfaser-Portal gelangen.

Scannen Sie dazu einfach den nebenstehenden QR-Code.



**Glasfaser-Kundencenter**  
Einsehen Ihrer Bestellung  
sowie Zugang zum Glasfaser-Portal.

<https://glasfaser.telekom.de/kundencenter>

# So erreichen Sie uns

**Bei Fragen rund um den Ausbau** wenden Sie sich bitte direkt an den jeweiligen Ausbaupartner vor Ort. Die Rufnummer finden Sie z. B. in unseren E-Mails zur Terminvereinbarung.

**Oder rufen Sie uns kostenfrei an**

Privatkunden : 0800 2266100

Geschäftskunden : 0800 33 06709

Neubau: 0800 33 01903

Eigentümer: 0800 33 04174

**Bei Fragen zu Ihrer Bestellung** erreichen Sie uns schriftlich am schnellsten über unser Kontaktformular.

Scannen Sie dazu einfach den nachstehenden QR-Code.



**Kontaktformular**  
Schreiben Sie uns Ihre Anfrage.  
Unsere Expert\*innen rufen Sie  
zu Ihrer Wunschzeit zurück.

[www.telekom.de/anfrage-glasfaser-anschluss](http://www.telekom.de/anfrage-glasfaser-anschluss)



Erleben,  
was verbindet.

**HERAUSGEBER**

Telekom Deutschland GmbH  
53227 Bonn



**Feedback**  
Ihre Rückantwort hilft, unseren Glasfaser-Bestellprozess zu verbessern.