

Wichtige Informationen zum Anbieterwechsel

Herzlich Willkommen bei den Stadtwerken Geesthacht.

Wir freuen uns, dass wir Sie zukünftig mit Internet, Telefonie und TV versorgen dürfen. Im Folgenden erläutern wir die nächsten Schritte Ihres Wechsels zu den Stadtwerken Geesthacht und Sie erfahren, was Sie tun müssen.

Freischaltung und Zeitpunkt der Rufnummernübertragung

Die Freischaltung Ihres neuen Glasfaseranschlusses richtet sich nach

- dem Fortschritt der Bauarbeiten und
- der Vertragslaufzeit Ihres bisherigen Vertrags.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir auf die Vertragslaufzeit mit Ihrem aktuellen Anbieter keinen Einfluss haben. Sofern Ihr jetziger Vertrag eine Mindestlaufzeit hat, werden Ihre Rufnummern erst zum Ende der regulären Laufzeit an uns übertragen.

Welche Verträge kündigen die Stadtwerke Geesthacht für mich?

Mit dem Portierungsformular kündigen wir Ihren alten Telefonvertrag. Dieser beinhaltet in der Regel den Internet-Dienst und die Telefonie. Ihren TV-Vertrag kündigen wir nicht. Sofern vorhanden, kündigen Sie Preselection-Verträge (z.B. von Tele2) und separat abgeschlossene Internet-Verträge bitte selbst.

TV-Kündigung (falls Kabel-TV vorhanden)

Wir als Stadtwerke Geesthacht sind auch mit Vollmacht **nicht** berechtigt, einen TV-Vertrag in Ihrem Namen zu kündigen. Bitte kündigen Sie Ihren TV-Kabelanschluss daher selbst und teilen Sie uns das Enddatum per E-Mail an service@stadtwerke-geesthacht.de mit. Achten Sie dabei auf die Laufzeiten Ihres TV-Vertrags, die Sie auf einer aktuellen Monatsrechnung finden.

Selbstverständlich schalten wir Ihren neuen TV-Dienst auf Wunsch auch vor dem Vertragsende bei Ihrem alten Anbieter frei, sobald Ihr Netzanschluss der Stadtwerke Geesthacht fertiggestellt wurde.

Kündigungsablauf

Sie möchten Ihre Rufnummer mitnehmen? Das ist kein Problem, dafür benötigen wir einfach ein ausgefülltes Portierungsformular. Bitte achten Sie darauf, dass der Name mit dem des Vertragsnehmers vollständig und korrekt übereinstimmt.

Mehr müssen Sie nicht tun. Bitte kündigen Sie Ihren alten Telefonvertrag nicht selbst. Sobald Ihr neuer Netzanschluss fertiggestellt und betriebsbereit ist, setzen wir uns mit Ihrem bisherigen Anbieter in Verbindung und übernehmen die Kündigung für Sie. Gleichzeitig beantragen wir die Rufnummernmitnahme, indem wir Ihr ausgefülltes Portierungsformular weiterleiten.

Warum kündigen die Stadtwerke Geesthacht meinen alten Vertrag nicht vorher?

Die Bundesnetzagentur schreibt allen Anbietern im Bereich der Telekommunikation vor, für einen nahtlosen Übergang zwischen dem alten und neuen Anbieter zu sorgen. Das ist natürlich vor allem in Ihrem Sinne: Wir müssen gewährleisten, dass Ihr neuer Netzanschluss reibungslos funktioniert, bevor Sie von Ihrem alten Anbieter nicht mehr versorgt werden. Aus diesem Grund finden die Kündigung und eine Einreichung der Rufnummernmitnahme bei Ihrem bisherigen Anbieter erst statt, wenn die Baufirma den Netzanschluss fertiggestellt und sämtliche Technik installiert hat. Dies ist in der Regel etwa 10 Tage nach Abschluss der Bauarbeiten in Ihrem Haus der Fall.

Wichtige Informationen zum Anbieterwechsel

Bitte beachten Sie, dass die Stadtwerke Geesthacht keine Kenntnisse über die Laufzeit Ihres aktuellen Vertrags haben. Je nach Laufzeit kann der Wechseltermin auch erst sehr spät liegen. In diesem Fall schalten wir Ihren Anschluss auch erst frei, wenn die Versorgung bei Ihrem bisherigen Anbieter endet und Ihre Rufnummern an uns übertragen wurden. Auf Wunsch schalten wir Sie natürlich auch vorzeitig frei (s. Vorvertrags-Freischaltung unten).

Kann ich die Kündigung beeinflussen?

Wenn Sie bereits ein Leerrohr der Stadtwerke Geesthacht im Haus haben und die Kündigungsfrist für Ihren aktuellen Vertrag näher rückt, kontaktieren Sie uns bitte. Wir schätzen dann ein, ob wir Ihren neuen Anschluss bis zum Wechseltermin fertigstellen können. Ist das der Fall, reichen wir die Kündigung auf Ihren Wunsch und **nur mit Ihrer schriftlichen Einverständniserklärung** bereits vorzeitig ein. Ihre Vertragslaufzeiten finden Sie in der Regel auf einer aktuellen Monatsrechnung.

Falls Sie Ihren Vertrag bereits selbst gekündigt haben, können wir Ihre Rufnummern auch nachträglich noch übernehmen. Sie erhalten mit der Freischaltung Ihres Anschlusses erstmal eine Übergangsrufnummer von uns, bis wir Ihre Rufnummer von Ihrem vorherigen Anbieter übernehmen können.

Vorvertrags-Freischaltung: Mein Netzanschluss ist fertig, aber der alte Vertrag läuft noch.

Falls Sie das Internetsignal der Stadtwerke Geesthacht schon vor Ablauf Ihres bisherigen Vertrags nutzen möchten, können Sie die Vorvertrags-Freischaltung buchen. Wir aktivieren Ihren Anschluss dann mit der bei uns gebuchten Bandbreite zum Sonderpreis von nur 25 Euro pro Monat. Wenn wir auch das TV-Signal der Stadtwerke Geesthacht vorab freischalten sollen, kommen 10 Euro pro Monat hinzu. Die reguläre Vertragslaufzeit und die Abrechnung der vertraglich vereinbarten Grundgebühr beginnen dann mit dem Zeitpunkt der Rufnummernfreischaltung.

Noch Fragen?

Unser Kundenservice ist bei allen Fragen rund um Ihren Vertrag telefonisch unter 04152 929-321 oder per E-Mail an service@stadtwerke-geesthacht.de für Sie da. Oder kommen Sie gerne persönlich in Geesthacht, Schwarzenbek oder Büchen bei uns vorbei.