



### Unser Techniker kommt zu Ihnen!

Haben Sie die Störung nicht zu verschulden, ist der Einsatz unseres **GWHtel**-Technikers kostenfrei!

Andernfalls bitten wir um Ihr Verständnis, dass wir für unseren technischen Einsatz eine Aufwandsentschädigung abrechnen müssen.

An- und Abfahrtskosten: 35,00 EUR\* (pauschal)

Arbeitsstunde: 77,23 EUR\*

Material: nach Aufwand

\*Die genannten Preise sind Bruttopreise und beinhalten die gesetzliche Umsatzsteuer in derzeitiger Höhe.



### Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Sollte die Störung weiterhin bestehen, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Die Rufnummer

**04101 4907 888**

ist 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche für Sie erreichbar.





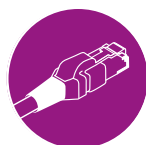
## Erste Hilfe bei Störungen

## Sehr geehrte Kunden der GWHtel,

im Falle einer technischen Störung möchten wir Ihnen dabei helfen, diese schnell und unkompliziert zu beheben.

### Folgende Punkte können Sie vor Ort bei einer Telefon- oder Internetstörung prüfen:

-  1. Prüfen Sie, ob alle Geräte mit Strom versorgt sind (Hausübergabepunkt, Fritz Box, Computer, Telefon).
-  2. Steckt das Datenkabel am Hausübergabepunkt (Genesis Box) in der LAN1 Buchse?



- 3a. Steckt das Datenkabel im Router (Fritz Box 7360/7390/7490/7530) in der Buchse LAN1?



- 3b. Steckt das Datenkabel in der Fritz Box 7590 in der Buchse WAN?



4. Besteht eine aktive Verbindung zwischen Hausübergabepunkt und Router (Fritz Box), erscheint bei der Buchse LAN1 an der Genesis Box ein „Link“ (2 aktive LEDs).
5. Sollten alle Geräte mit Strom versorgt sein, ist in vielen Fällen eine Störung schon durch einen einfachen Stromreset behoben. Hierzu nehmen Sie als erstes den Hausübergabepunkt vom Strom, danach den Router. Warten Sie ca. 10 Sekunden und schließen als erstes den Hausübergabepunkt wieder an das Stromnetz an, erst danach den Router. Beachten Sie bitte, dass der Router ca. 2 Minuten benötigt, um wieder betriebsbereit zu sein. Führen Sie dann einen Testanruf, z.B. auf Ihr Mobiltelefon, durch, um die telefonische Erreichbarkeit zu prüfen. Ihre Endgeräte (Handy, Tablet oder Computer) verbinden sich wieder automatisch mit dem Internet.

### Folgende Punkte können Sie vor Ort bei einer TV-Störung prüfen:



1. Ist Ihr TV-Gerät mit der TV-Dose in der Wand verbunden?
2. Ist der Hausübergabepunkt (nur im Einfamilienhaus) mit Strom versorgt? Wenn ja, leuchtet die dritte LED von oben (kleines TV Bild)?



3. Ist auf Ihrem TV-Gerät die richtige Signalquelle (DVB-C) eingestellt?
4. Sollten Sie in einem Mehrfamilienhaus wohnen und eine TV-Störung haben, melden Sie diese bitte direkt über unsere Telefon-Hotline.