FAQ' s



Häufige Kundenfragen und Antworten zum Breitbandausbau und einem Wechsel zu htp

Erhalte ich auch bei anderen Anbietern VDSL?
Nein, im Ausbaugebiet Hodenhagen ist nur durch htp eine Investition in die DSL-Infrastruktur vorgesehen. Somit ist auch nur bei htp ein Breitband-DSL bis zu 100 MBit verfügbar

Werden neue Leitungen ins Haus gelegt, Ist Verkabelung im Haus zu erneuern?
Die bisherige Telefonverkabelung (sogenannte „letzte Meile" bis Haushalt) bleibt, daher ist auch im Haus selbst eine Änderung der Verkabelung nicht nötig (lediglich ggf. Änderung bei der PC-Vernetzung erforderlich

Kann ich beim Wechsel meine bisherige Rufnummer mitnehmen?
Ja

Kostet die Mitnahme meiner bisherigen Rufnummer was?
evtl. einmal Kosten, bsp. T-Com 7 bis 8 € 1. Nr. jede weitere MSN 0,42 €

Kann ich meine vorhandene e-Mail Adresse weiter benutzen?
Ja, ist aber vom Anbieter abhängig
Muss aber vor der Umschaltung auf htp geklärt sein.

Ich habe noch Laufzeit bei jetzigen Anbieter, kann ich vorzeitig aus dem Vertrag?
Nein, Vertragslaufzeit muss erfüllt werden.

Kann ich vorzeitig (parallel) einen neuen Vertrag abschließen mit nachträglicher Portierung?
Ja, wenn eine 2. Leitung zum Haus / Wohnung verfügbar ist.

Kann ich meinen bisherigen Router weiterbenutzen?
Ist bedingt möglich, bei VDSL (50 u. 100 MBit) meist aber nicht. Ein erforderlicher Router wird aber von htp zur Verfügung gestellt (Fritzbox 7360 z.Z. kostenlos, 7490 für kl. Zuzahlung).

Kann ich telefonieren und surfen gleichzeitig bei einem analogen Anschluss?
Ja, ein Gespräch.

Kann ich innerhalb der Laufzeit die DSL Geschwindigkeit erhöhen?
Ja.

Was passiert wenn die versprochene Leistung nicht bei mir ankommt?
Innerhalb der ersten 4 Wochen über die htp Hotline heruntersetzen lassen (mit Preisanpassung)

Muss ich beim Wechsel zu htp selber kündigen?
Nein, erfolgt mit Portierungsauftrag über htp bzw. htp-Servicepartner.

Muss ich meinen Internettarif selber kündigen?
Bei Komplettpaketen eines Anbieters nicht. Ist das Internetpaket nicht bei der T-Com muss separat gekündigt werden.

Wer ist im Falle einer Störung mein Ansprechpartner?
Wie lautet die kostenfreie htp-Störungsnummer?
Htp Hotline 0800- 222 9 111 ohne Auswahlabfrage !!!!

Kann ich wie bei der Telekom auch über DSL Fernsehen? (Entertain)
Nein, nur Internetdienste z.B. Maxdome, Smart TV.

Gibt es ein htp-Komplett-Paket, Telefonie, Internet und Mobilfunk?
Ja.

Gibt es für Geschäftskunden auch die Aktionspreise?
Für Geschäftskunden gibt es spezielle Geschäftskunden-Modelle.

Was passiert wenn ich umziehe innerhalb und außerhalb des htp-„Landes"?
Innerhalb htp Land: Umzugsauftrag stellen, Kosten einmalig 49,95€
Außerhalb htp Land: Umzugsauftrag stellen mit Nachweis, Kulanz, Vertrag wird aufgelöst.

Wann wird die Rechnung abgebucht?
Rechnungsstellung in der 1. Woche des Folgemonates, Abbuchung nach 14 Tagen, um den 20. des Folgemonates