



FAQ Häufig gestellte Fragen

Neubestellung

Ist der DSL/Fiber Router beim Abo kostenlos dabei?

Ja, der DSL/Fiber Router erhält man bei jedem Internetabonnement kostenlos (leihweise).

Ich ziehe um an eine neue Adresse und brauche das Internet dort erst in 2 Monaten. Muss ich mit der Bestellung warten?

Nein, das Abonnement kann bestellt werden, solange der gewünschte Aufschalttermin nicht über 4 Monate in der Zukunft liegt. Im Bestellprozess kann die Adresse für die Aufschaltung des Internetsignals angegeben werden. Die Kunden- und Lieferadresse kann im Verlauf der Bestellung separat erfasst werden.

Ich möchte das TV dazubuchen. Brauche ich eine TV Box?

Folgende Möglichkeiten gibt für den Empfang von Green TV:

- TV Box (einmalig CHF 99.-), welche mit dem Router (LAN) und mit dem Fernseher (HDMI) per Kabel verbunden werden muss. Sofern möglich, empfehlen wir Zwischengeräte wie Powerline Adapter zu vermeiden.
- Android/iOS App für Apple TV, Smartphones und Tablets*
- WebTV für Webbrowser am Computer/Laptop

Ist Netflix auf der TV Box verfügbar?

Nein, Netflix kann zurzeit nicht über die TV Box von Green genutzt werden.

Was für einmalige Gebühren von Green gibt es?

Aktivierungsgebühr: CHF 99.--

Router: kostenlos (leihweise)

Optional TV Box: CHF 99.-

Der Vermieter hatte Internet über UPC/Sunrise, brauche ich trotzdem einen Elektriker?

Da UPC/Sunrise ihre Dienste über das Kabelnetz anbietet, wird in der Regel für einen Anschluss von Green ein Elektriker benötigt. Green nutzt die Kupfer- und Glasfaserleitungen von den grossen Schweizer Netzanbietern. Der Endkunde ist zuständig für die Organisation und Bezahlung des Elektrikereinsatzes. Es handeln sich hierbei in den meisten Fällen um kleine Arbeiten an der hausinternen Installation.

Wie lange dauert die Aufschaltung?

Der Dienst wird in der Regel innerhalb 2 Wochen aufgeschaltet inkl. Auslieferung der Hardware, sofern kein späteres Wunschdatum angegeben wird. Bearbeitet werden kann die Bestellung erst, wenn uns alle benötigten Informationen vorliegen. Sollten zusätzliche Informationen benötigt werden, nehmen wir mit dem Kunden Kontakt auf.

Kann ich nur Internet ohne Telefonie bestellen?

Talk Telefonie kann optional zum Internetabonnement dazu abonniert werden. Internet kann somit auch ohne Telefonie bestellt werden.

**Kann ich meine Telefon-Nummer behalten?**

Ja, Sie können Ihre Festnetznummer zu Green portieren. Wenn Ihre Festnetznummer jedoch bereits seit mehr als 14 Tagen abgeschaltet bzw. gekündigt ist, kann die Rufnummer nicht portiert werden.

Kostet die Portierung etwas?

Von Green werden keine Gebühren für die Portierung verrechnet. Erfolgt die Portierung auf Ihren Wunsch hin vor Ablauf der Vertragslaufzeit des alten Anbieters, können einmalige Gebühren vom alten Anbieter anfallen, welche vom Kunden zu bezahlen sind.

Wann kann ich wieder kündigen?

Die Kündigungsfrist beträgt 2 Monate.

Kann ich per sofort aus dem Vertrag, wenn ich mit der Dienstleistung nicht zufrieden bin?

Sollte ein Dienst aufgrund Störungen nicht zu Ihrer vollsten Zufriedenheit genutzt werden können, nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Wir finden eine Lösung.

Ich ziehe erst in 2 Monaten in die Schweiz, senden Sie das Modem auch ins Ausland?

Teilen Sie uns mit, ab wann Sie eine gültige Adresse in der Schweiz für die Postzustellung haben. Wir achten darauf, dass Sie die benötigte Hardware spätestens am Aufschalttermin erhalten. Alternativ können Sie uns eine abweichende Lieferadresse angeben.

Kann ich mein jetziges Modem behalten?

Bei Green kann der Kunde seine eigene Hardware einsetzen, sofern diese die mit dem Abo aufgeschaltete Technologie unterstützt. Beachten Sie dabei, dass die Router von manchen Providern nur für deren eigenes Netz freigegeben sind. Green bietet Support für die Standardkonfiguration an, sofern die Hardware von Green zugestellt wurde.

Was kostet ein zweites TV Abo?

Ein zweiter TV Zugang ist für CHF 6.- pro Monat erhältlich, optional mit einer TV Box für einmalige CHF 99.-

Wieso benötige ich einen Elektriker?

Wenn in Ihrer Wohnung vorgängig kein Internetanschluss auf derselben Infrastruktur genutzt wurde, muss die hausinterne Leitung beim Verteilerkasten an die richtige Anschlussklemme überführt/angeschlossen werden. Falls Sie uns keine Angaben zum Vorgänger machen können, empfehlen wir bevor ein Elektriker beigezogen wird, den Router anzuschliessen. Wenn eine Leitung erkannt wird, erhält man beim Öffnen einer beliebigen Website eine Binding-ID (AC0.-Nummer), mit welcher Green den Service direkt aktivieren kann.

Ist die Verfügbarkeit und Bandbreite garantiert?

Im Fall einer Störung beheben wir den Fehler so schnell wie möglich, sofern dieser im Wirkungsbereich der Green liegt. Internet Home und Business Connect werden als Best-Effort Produkt angeboten.

Künden Sie mein Abo beim alten Anbieter?

Wenn eine Festnetznummer zu Green portiert wird, werden bei einigen Anbietern die davon betroffenen Vertragsteile automatisch gekündigt. Weitere Informationen bitten wir Sie bei Ihrem alten bzw. aktuellen Anbieter anzufragen.

Kommt ein Techniker vorbei, um den Router bei mir zu installieren?

Green versendet die Hardware standardmässig vorkonfiguriert dem Kunden zu. Sollten Sie Unterstützung vor Ort benötigen, bitten wir Sie einen Techniker aus Ihrer Region beizuziehen. In vielen Fällen kann unser Support jedoch telefonisch die benötigte Unterstützung anbieten.