



Bild KI-generiert

Service-Guide für Ihre kommunalen Glasfaseranschlüsse.



**Deutsche
GigaNetz**



Bild KI-generiert

Bei allen kaufmännischen Themen hilft Ihnen:

Unser Vertriebsinnendienst Geschäftskunden.

Wir unterstützen Sie bei allen **kaufmännischen** Anliegen rund um Ihre Verträge und Anschlüsse.

Ihr Vorteil: Auch bei mehreren betroffenen Verträgen oder Themen genügt **eine Anfrage** an uns. Wir kümmern uns um die Abstimmung im Hintergrund und Sie erhalten **eine zentrale Rückmeldung** aus einer Hand.

- ✓ Vertragsthemen, Tarifwechsel & Verlängerungen
- ✓ Rechnungen, SEPA-Mandate & Rabatte
- ✓ Änderungen von Ansprechpartner/innen oder Adressen
- ✓ Rufnummernmitnahmen

So erreichen Sie den Vertriebsinnendienst Geschäftskunden:

E-Mail: business@deutsche-giganetz.de
Telefon: 040 593 630 – 120
Montag bis Freitag 9 bis 12 Uhr

Termin-
Vereinbarung:



Bei Störungen hilft Ihnen:

Unser Kundenservice.

Bei **technischen Fragen, Störungen und Anschlussausfällen** steht Ihnen unser Kundenservice mit hoher Erreichbarkeit zur Verfügung:

- ✓ Internet-, Telefonie- und Verbindungsprobleme
- ✓ Router-, Hardware- und Technikfragen

Für Ihre Fragen an den Kundenservice:

Zur **Legitimation** halten Sie bitte die **Kundennummer** der betroffenen Liegenschaft sowie die **zugehörige Adresse** bereit.

Störungen können jederzeit **ohne Legitimation** gemeldet werden.

So erreichen Sie den Kundenservice:

E-Mail: kundenservice@deutsche-giganetz.de
Telefon: 040 593 630 – 300
(24/7 erreichbar)

Mehr Transparenz, mehr Übersicht:

Ihr persönliches Kundenportal für die Verwaltung Ihrer Verträge.

Behalten Sie alle kommunalen Liegenschaften zentral im Blick. Im Kundenportal können Sie:

- ✓ alle **Anschlüsse** und **Produktbuchungen** auf einen Blick einsehen.
- ✓ **Rechnungen** herunterladen.
- ✓ ein **SEPA-Mandat** beauftragen.
- ✓ einen Auftrag zur **Rufnummernmitnahme** übermitteln.
- ✓ **GGNV** (Grundstücks-Nutzungs- und Gebäudevereinbarung) -Daten übermitteln.

So einfach geht's:

1. Einmal registrieren (der Hauptzugang ist i.d.R. das Rathaus).
2. Wir bündeln Ihre Verträge für Sie.
3. Nach 14 Tagen haben Sie den vollen Überblick.



Neu und weniger Aufwand für Sie:

Wir kümmern uns jetzt auch um die Mitnahme Ihrer Rufnummern.

Damit die Portierung reibungslos gelingt, benötigen wir von Ihnen:

- ✓ eine aktuelle Rechnung
oder
- ✓ eine Vertragszusammenfassung Ihres bisherigen Anbieters.

Wir bereiten den Antrag für Sie vor, Sie prüfen und unterschreiben ihn. Den weiteren Prozess und mögliche Rückfragen übernehmen wir für Sie.

Keine doppelten Kosten bei der Rufnummernmitnahme.¹

Wir erlassen Ihnen unsere Grundgebühr für die Restlaufzeit bei Ihrem bisherigen Anbieter, längstens jedoch für 12 Monate ab Aktivierung des Teilnehmeranschlusses.

Voraussetzungen¹:

- Gilt nur für MyNet-Tarife mit mind. 24 Monaten Laufzeit¹ und
- ab beauftragter Portierung.

Ihre Mitarbeit im Bearbeitungsprozess ist dabei erforderlich.

Gut zu wissen:

Bei vertragsübergreifenden Anliegen wie SEPA-Mandat, Rufnummernmitnahmen oder Stammdatenänderungen unterstützen wir Sie gerne persönlich und stellen die Umsetzung für alle Liegenschaften sicher.

Bitte beachten Sie:

Für ProNet-Anschlüsse ist für die Nutzung einer Telefonanlage zusätzlich ein sog. SIP-Trunk erforderlich.¹ Prüfen Sie vorab, ob Sie diese Option beauftragt haben.

So einfach geht's:

Rechnungen und Überweisungen.

Die Rechnungsstellung beginnt automatisch mit der technischen Aktivierung des Anschlusses¹. Für **jede Liegenschaft** erhalten Sie eine **eigene Rechnung**.

- ✓ Ohne SEPA-Mandat muss jede Rechnung einzeln unter Angabe der Rechnungsnummer bezahlt werden.
- ✓ Mit einem SEPA-Mandat entfällt die manuelle Überweisung einzelner Rechnungen. Sie haben 14 Tage Zeit zur Prüfung, anschließend erfolgt der Einzug bequem per Lastschrift.

Für **weniger Verwaltungsaufwand und mehr Komfort** richten wir gerne ein **SEPA-Mandat** für alle Liegenschaften für Sie ein.

So behalten Sie den Überblick.

Sie erhalten von uns monatlich eine Übersicht aller Rechnungen für den jeweiligen Monat per Post. Sollte Ihnen einmal eine Rechnung fehlen, so können Sie diese bequem im Kundenportal herunterladen.

Bitte beachten Sie: Die Übersicht enthält keinen Zahlungsstatus. Bei Fragen hierzu helfen wir Ihnen gerne persönlich weiter.

Ihre finanziellen Vorteile:

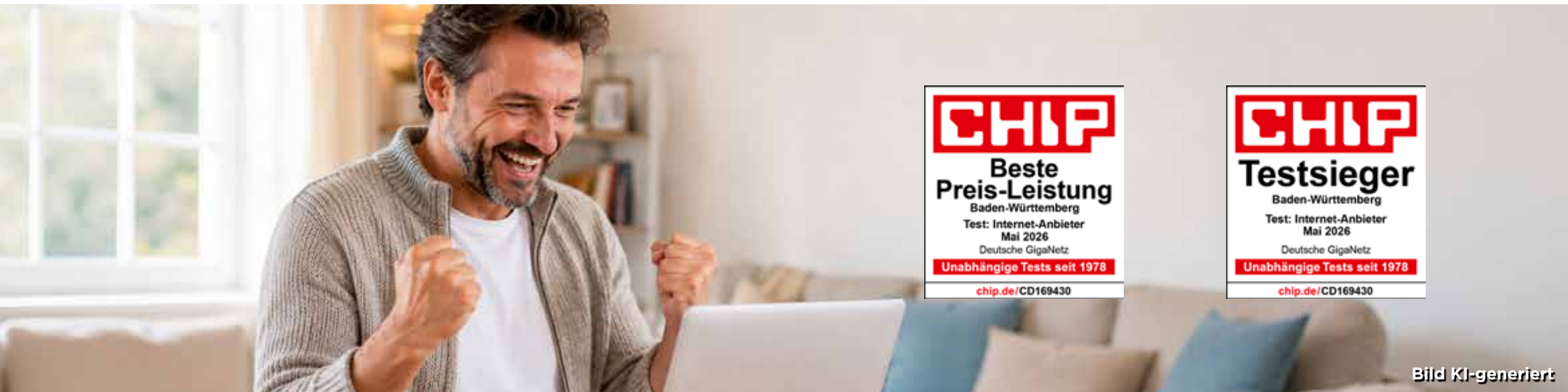
Rabatte und Gutschriften.

- ✓ Ihr **vereinbarter Kommunalrabatt** bleibt bei einer Vertragsverlängerung im bestehenden Tarif erhalten.¹
- ✓ Bei einer Rufnummernmitnahme erhalten Sie darüber hinaus einen **Portierungsrabatt** von maximal 12 Monaten.¹ Kombinationen mit weiteren Rabatten sind nicht möglich.
- ✓ **Rechnungskorrekturen** werden mit der nächsten Rechnung verrechnet. Die ursprüngliche Forderung bleibt hingegen bestehen.

¹Es gelten unsere AGB und Datenschutzbestimmungen, zu finden unter [deutsche-giganetz.de](https://www.deutsche-giganetz.de)

Schon gewusst?

Im Test des bekannten Vergleichsmagazins CHIP hat die Deutsche GigaNetz Spitzenresultate erzielt und belegt als bestbewertetes Glasfaserunternehmen den **1. Platz**. In der Gesamtwertung setzte sich die Deutsche GigaNetz als **Testsieger** durch – und überzeugt mit einer weiteren Auszeichnung für das sehr gute **Preis-Leistungs-Verhältnis**.





Gemeinsam die digitale Zukunft gestalten.

Mit leistungsfähigen Glasfaseranschlüssen schaffen Sie die Grundlage für eine moderne und zukunftssichere Infrastruktur in Ihrer Kommune.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und die Entscheidung für die Deutsche GigaNetz als Partner. Wir freuen uns auf eine langjährige Kooperation.

Deutsche GigaNetz GmbH
Willy-Brandt-Straße 61 – 65
20457 Hamburg