

Servicemeldung Netzwerkanschluss



Störungsformular gigaspeedsurfer v3.0 Stand: 15.03.2022

Kontaktdaten

Name: _____ Vorname: _____
Strasse: _____ Haus-Nr.: _____
Zimmer-Nr.: _____ Nummer auf Datendose: _____
Telefonnummer: _____ E-Mail: _____

(Erreichbarkeit Mo-Fr zwischen 08:00 und 17:00 Uhr. Ein Techniker wird immer vorab telefonisch oder per E-Mail einen Termin vereinbaren.)

Störung besteht: dauerhaft gelegentlich
seit: Einzug Datum: _____

Hinweis: Um eine schnelle Bearbeitung der Störung veranlassen zu können, müssen nachfolgende Fragen möglichst **vollständig** beantwortet werden. Die Beantwortung der Fragen verringert die Gefahr einer **kostenpflichtigen Fehlmeldung**. Die Leistungen des Betreibers enden an der Anschlussdose im Zimmer. Servicemeldungen, die trotz funktionierendem Anschluss veranlasst werden (z.B. aufgrund fehlerhafter Einstellungen, defekter Netzkabel / Endgeräte, sowie Störungen ausserhalb des Netzes), werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Es wird empfohlen vor dem Versand dieser Servicemeldung sich an den E-Mail Support zu wenden und eine Anschlussdiagnose über die Hotline durchführen zu lassen.

Mit der folgenden Unterschrift wird bestätigt, dass obiger Hinweis gelesen und verstanden wurde.

Datum, Unterschrift: _____

Angaben zum direkt per Kabel angeschlossenen Gerät am Anschluss

Gerätetyp: WLAN-Router Laptop/Computer
Modell / Typ: _____ MAC-Adresse: _____ : _____ : _____ : _____ : _____

Fragen zu bestehendem Problem (bitte entsprechend ankreuzen)

	Ja	Nein	?
Das verwendete Netzkabel ist kompatibel und mind. Cat5e (Infos auf Webseite siehe unten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netzkabel wurde bereits getauscht und das Problem besteht weiterhin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Endgerät (Router/Laptop/Computer) funktioniert am Anschluss eines Nachbarn einwandfrei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Endgerät eines Nachbarn (Router/Laptop/Computer) funktioniert an meinem Anschluss einwandfrei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inbetriebnahme gelingt nicht (neuer Router/Laptop/Computer, neu eingezogen, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Webseite (siehe unten) kann vom gestörten Anschluss aus aufgerufen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Netzwerkanschluss konnte bis zum o.g. Zeitpunkt genutzt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anschluss wurde an der Hotline / über Netstat diagnostiziert (siehe unten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datendose oder Kabelkanal weisen sichtbare Beschädigungen auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support wurde kontaktiert (per E-Mail / Hotline siehe unten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weitere Bemerkungen:

Webseite: <https://www.gigaspeedsurfer.de>

E-Mail Support: netadmin@gigaspeedsurfer.de

Netstat: <https://netstat.gigaspeedsurfer.de>

Hotline (24x7): 0228 / 286283430

Der Telefoncomputer an der Hotline ist 24x7 erreichbar.
Zusätzlich steht montags und donnerstags zwischen 13 und 14 Uhr an der Hotline ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung.