

# Servicemeldung Netzwerkanschluss

zu faxen an: **0228 / 304 127 129**

Störungsformular Highspeedsurfer v2.0 Stand: 01.12.14

## Ihre Kontaktdaten

Name: \_\_\_\_\_ Strasse: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_ Hausnummer: \_\_\_\_\_

Rufnummer: \_\_\_\_\_ Zimmer-Nr.: \_\_\_\_\_

(Erreichbarkeit Mo-Fr zwischen 08:00 und 17:00 Uhr. Ein Techniker wird **immer** telefonisch mit Ihnen einen Termin vereinbaren.)

Nummer auf Datendose: \_\_\_\_\_

Anschluss gestört seit: \_\_\_\_\_

**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 Netzwerkkabel, eines defekten Endgerätes, sowie Störungen ausserhalb des Netzes) werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Es wird empfohlen vor dem Versand dieser Servicemeldung eine automatische oder persönliche Diagnose an der Hotline durchführen zu lassen oder sich an den Email-Support zu wenden.

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

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_

<b>Fragen zum bestehenden Problem</b> (bitte entsprechend ankreuzen)	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>?</b>
Das verwendete Netzwerkkabel ist das Richtige (mind. Cat5e, RJ45-Stecker, 1:1, kein Cross-Connect oder ISDN-Kabel).			
Das Netzwerkkabel wurde bereits getauscht und das Problem besteht weiterhin.			
Mein Computer/Laptop funktioniert an einem Anschluss beim Nachbarn einwandfrei.			
Der Computer/Laptop eines Nachbarn funktioniert an meinem Anschluss einwandfrei.			
Meine Nachbarn sind ebenfalls von einer Störung betroffen.			
Ich habe die Hotline (siehe unten) angerufen und eine Diagnose durchführen lassen.			
Es liegt laut Hotline eine Sperrung vor und ich kann den Anschluss nicht entsperren lassen.			
Die erste Inbetriebnahme gelingt nicht (neuer PC/Laptop, neu eingezogen, etc.).			
Der Netzwerkanschluss konnte bis zum o.g. Zeitpunkt von mir genutzt werden.			
Ich kann die Webseite (siehe unten) an dem gestörten Anschluss aufrufen.			
Meine Netzwerkeinstellungen sind, wie auf der Webseite (siehe unten) beschrieben, richtig eingerichtet.			
Die Datendose oder der Kabelkanal weisen sichtbare Beschädigungen auf.			
Die Störung besteht an meinem Anschluss andauernd.			
Ich habe zur Diagnose meiner Netzwerkeinstellungen die vollständige Ausgabe von „ipconfig /all“ an den Email-Support geschickt, um eine kostenpflichtige Fehlmeldung zu vermeiden.			
Weitere Bemerkungen:			

## Angaben zum verwendeten Computer

Betriebssystem: \_\_\_\_\_ MAC-Adresse: \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_

Internet Browser: \_\_\_\_\_ IP-Adresse: \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

(Start – Ausführen – cmd eingeben - „ipconfig /all“ ausführen; siehe Email-Support auf Webseite (s.u.))

**Webseite:** <http://www.highspeedsurfer.de>

**Hotline (24x7):** 0228 / 304 127 12

**Email-Support:** [admin@highspeedsurfer.de](mailto:admin@highspeedsurfer.de)

Der Telefoncomputer an der Hotline ist 24x7 erreichbar. Zusätzlich gibt es Montags und Donnerstags zwischen 13 und 14 Uhr an der Hotline einen persönlichen Ansprechpartner.