

FAQ Neubestellung

Ist der DSL/Fiber Router beim Abo kostenlos dabei?

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

Ist green.ch an meiner Adresse verfügbar?

Sie können die verfügbare Bandbreite unter <https://www.green.ch/check> einsehen.

Ich erhalte die Meldung «Zur Zeit ist kein freier Anschluss verfügbar» beim Internet-Checker, was nun?

Wenn von Ihnen oder Ihrem Vermieter bereits ein DSL/Fiber Anschluss genutzt wurde (z.B. green.ch, Swisscom, Sunrise), können wir in der Regel diese Leitung übernehmen und unseren Dienst aufschalten.

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 greenTV:

- 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

*Optional bieten wir ein Google Chromecast für einmalig CHF 54.- an, mit dem Sie greenTV via App auf den TV Bildschirm streamen können.

Bietet green.ch auch die FRITZ!Box 7590 an?

Nein, dieses Modell wird von green.ch nicht angeboten.

Ist Netflix auf der TV Box verfügbar?

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

Was für einmalige Gebühren von green.ch gibt es?

Abo Aufschaltgebühr bei Vertragslaufzeit 24 Monate: 0.- / 12 Monate: 70.- / 2 Monate: 150.-

Router: kostenlos

Optional TV Box: CHF 99.-

Optional Google Chromecast: CHF 54.-

Der Vermieter hatte Internet über upc, brauche ich trotzdem einen Elektriker?

Da upc ihre Dienste über das Kabelnetz anbietet, wird in der Regel für einen Anschluss von green.ch ein Elektriker benötigt. Green.ch nutzt die Kupfer- und Glasfaserleitungen von Swisscom. Der Endkunde ist zuständig für die Organisation und Bezahlung des Elektrikereinsatzes. Es handeln sich hierbei in den meisten Fällen um kleine Arbeiten in 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. Bei dringenden Bestellungen kann zusätzlich mit unserer Hotline unter 0844 842 842 Kontakt aufgenommen werden. 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?

greenTalk Telefonie ist eine kostenlose Option zum Internetabonnement (exkl. Gesprächsgebühren). Internet kann somit auch ohne Telefonie bestellt werden, was jedoch preislich zu keiner Differenz führt.

Kann ich meine Nummer behalten?

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

Kostet die Portierung etwas?

Von green.ch 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 nach Ablauf der ausgewählten Mindestvertragslaufzeit.

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.ch 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.ch bietet Support für die Standardkonfiguration an, sofern die Hardware von green.ch 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 der selben 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.ch 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.ch liegt. Internet Flex Home und Business Connect werden als Best-Effort Produkt angeboten. Ab Business Connect M erhält man optional noch eine Back-up Lösung über LTE/UMTS. Garantierte Verfügbarkeit und Bandbreite bieten wir für KMU bei unseren dedizierten Anbindungen an.

Künden Sie mein Abo beim alten Anbieter?

Wenn eine Festnetznummer zu green.ch 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.ch 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.