



1&1 Service Card: Die Service-Versprechen für 1&1 DSL- und Glasfaser-Kundinnen und -Kunden

Für alle 1&1 DSL-Kunden gibt es mit der 1&1 Service Card ein umfangreiches Angebot verschiedener Leistungen. Dazu gehören die Priority Hotline mit direktem Kundenkontakt, das 1&1 WLAN-Versprechen mit WLAN-Planer zur Einrichtung des DSL-Anschlusses und optimalen Vernetzung daheim sowie die Funktionsgarantie für eine schnelle Hilfe im Falle einer Störung. Außerdem bietet 1&1 einen kostenlosen Umzugsservice an und gibt Neukunden die Möglichkeit, das eigene DSL-Angebot 30 Tage unverbindlich zu testen.

[Priority Hotline](#) für alle Kunden: Bei uns sprechen Sie mit Menschen



Quelle: Gettyimages

Die 1&1 Experten sind rund um die Uhr für Sie da. Das Besondere: Es antwortet kein Sprachcomputer,

sondern Sie sprechen direkt mit einem Mitarbeiter, der Ihnen weiterhilft. Das ist im Markt einzigartig. So wird das Kontakterlebnis um ein vielfaches persönlicher. Die Kundenberater, die den Erstkontakt am Telefon erfassen, wurden speziell für unterschiedliche Themen geschult, um in vielen Bereichen schnell weiterhelfen zu können. In den meisten Fällen kann ein Kundenwunsch so schon direkt gelöst werden.

Um das Angebot der Priority Hotline nutzen zu können, müssen Sie sich dafür im 1&1 Control-Center registrieren und dort die Priority Hotline aktivieren. Wie Sie im 1&1 Control Center die Priority Hotline aktivieren, zeigen wir Ihnen [hier](#).

Das 1&1 Control-Center ist [Ihr persönlicher Kundenbereich](#). Hier finden Sie alles Wissenswerte rund um Ihren Vertrag, können Ihre Rechnungen einsehen, Ihre Bankverbindung sowie Kundendaten aktualisieren und vieles mehr. Sie finden Ihre digitale Service Card in der [1&1 Control-Center-App](#) oder in Ihrem [1&1 Control-Center](#). Einen Überblick über Ihre Vorteile und wie Sie diese einlösen finden Sie [hier](#).

1&1 WLAN-Versprechen inklusive WLAN-Planer

Nicht nur ein schneller DSL-Anschluss, sondern auch eine stabile und schnelle WLAN-Verbindung zu Hause sind Grundvoraussetzungen für viele Anwendungen: sei es Surfen, Streamen oder die Verwendung von Smart Home Geräten. Damit 1&1 Kunden ihr Heimnetzwerk zu Hause bestmöglich nutzen können, geben wir als 1&1 Experten über unsere Service-Hotline individuelle Hilfestellungen und Tipps zur Optimierung des WLANs je nach spezifischer Wohnsituation der Kunden und helfen auch dabei, WLAN-fähige Endgeräte egal welchen Herstellers ins Netzwerk einzubinden – auch nach der Ersteinrichtung des Anschlusses. Dabei ist es egal, wo diese Geräte gekauft wurden und um welches Gerät es sich handelt.

Das fängt dabei an, dass wir beim Anschluss des Routers, beim Anschluss des Telefons und dann bei der Verbindung von Handys und Tablets helfen. Danach unterstützen unsere Experten je nachdem auch bei der WLAN-Einrichtung der Playstation, des TVs oder anderer WLAN-fähiger Geräte. Falls im WLAN-Netz Störungen zum Beispiel durch starke Belegungen eines Frequenzbands oder eines Funkkanals der Nachbarn auftreten, geben wir auch hier Hilfestellungen, welche Einstellungen man beispielsweise im Konfigurationsmenü des Routers für eine Verbesserung vornehmen kann.

Neu im Rahmen der Service Card-Leistungen: 1&1 WLAN-Planer und [1&1 Smart Home](#)

Der [1&1 WLAN-Planer](#) ermittelt durch gezielte Abfragen schon im Bestellprozess bedürfnisorientiert die optimale WLAN-Konfiguration für zu Hause und empfiehlt passende Geräte, um die WLAN-Verbindung zu optimieren. Dabei werden Fragen zur räumlichen Situation wie Wohnfläche und Etagen sowie zur Nutzung in Bezug auf die Anzahl der Personen im Haushalt oder Anwendungsbereiche abgefragt. Der WLAN-Planer empfiehlt dann einen geeigneten 1&1 HomeServer wie den [1&1 HomeServer+](#) und ggf. Repeater bzw. passende Sets. Der 1&1 HomeServer ist dabei nicht nur die zentrale WLAN-Einheit sondern auch die Zentrale des Smart Homes, das bereits durch einzelne Geräte in Ergänzung mit dem Router aufgebaut werden kann.

Im Anschluss können Sie sich hier auch über Smart Home-Geräte von 1&1 (in Zusammenarbeit mit AVM) informieren. Neben der 1&1 Smart Home-Steckdose für Innenräume sowie der 1&1 Smart Home-Außensteckdose gibt es das 1&1 Smart Home-Thermostat, 1&1 Smart Home LED-Lampen sowie den 1&1 Smart Home Mehrfachstaster.

Funktionsgarantie: Schnelle Entstörung und schneller Gerätetausch bei Defekt

Sollte es wider Erwarten einmal zu einer Störung Ihrer Internet- oder Telefonverbindung kommen, reicht ein Anruf und wir kümmern uns sofort darum. Kleine Probleme können meist telefonisch behoben werden und ansonsten erfolgt eine schnellstmögliche Entstörung Ihres DSL-Anschlusses. Manchmal kann es aber auch nur am DSL-Router liegen, der zum Beispiel durch einen Blitzeinschlag in der näheren Umgebung beeinträchtigt wurde. In solchen Fällen senden wir Ihnen sofort ein Austauschgerät – und zwar per kostenlosem Overnight-Versand oder wo möglich auch bereits am gleichen Tag in ausgewählten Gebieten. So können Sie schnell wieder surfen und telefonieren. Zur Überbrückung von Störungen hält 1&1 mehrere Ersatzlösungen bereit.

Einfacher Anbieterwechsel mit dem Umzugsservice

Sie haben einen Anschluss bei einem anderen Anbieter, möchten aber nun zu [1&1 DSL](#) wechseln? Mit dem kostenlosen Umzugsservice müssen Sie sich weder um die Kündigung bei Ihrem bisherigen Provider noch um sonstige Formalitäten kümmern. Der Service umfasst außerdem die Übernahme bisheriger Rufnummern und die Anschaltung an das 1&1 Netz exakt am Abschalttermin des alten Vertrages. So können Sie unterbrechungsfrei im 1&1 Netz weitersurfen und telefonieren.

Alles, was wir nach der Bestellung von Ihnen brauchen, ist ein ausgefülltes und unterschriebenes Formular zur Rufnummernmitnahme, damit wir alle notwendigen Schritte mit Ihrem derzeitigen Anbieter klären können.

Für Neukunden: Das DSL-Angebot von 1&1 30 Tage testen



Neukunden können das 1&1 Netz, den gewählten DSL-Tarif sowie die mitgelieferte Hardware im Rahmen der Service Card-Leistungen 30 Tage lang in Ruhe testen. Sind Sie im ersten Monat nach der Anschaltung nicht zufrieden mit dem DSL-Angebot von 1&1, können Sie ohne Angaben von Gründen wieder kündigen. Bereits gezahlte Gebühren erstatten wir genauso wie anteilige Tarif-Grundgebühren an Sie zurück, Sie müssen lediglich den 1&1 WLAN-Router an uns zurückschicken.

Über die 1&1 AG

Die 1&1 AG ist ein börsennotierter Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Montabaur. Das Unternehmen gehört zum Konzernverbund der United Internet AG.

1&1 betreibt als erster Netzbetreiber Europas ein vollständig virtualisiertes Mobilfunknetz auf Basis der innovativen Open-RAN-Technologie. Neben einem umfassenden Mobilfunkportfolio werden Breitbandanschlüsse angeboten, die zumeist auf dem deutschlandweiten Glasfaser-Transportnetz von 1&1 Versatel sowie auf regionalen Netzen von City Carriern und der Deutschen Telekom basieren.

Während die Marke 1&1 Value- und Premiumsegmente adressiert, sprechen die Discount-Marken des Konzerns preisbewusste Zielgruppen an.

Ihr Pressekontakt

Thomas Kahmann

Telefon: +49 2602 / 96 – 1276

E-Mail: presse@1und1.de