

## **Fragen & Antworten ...**

```
(function($) { $(document).ready(function() { $(document).accordion({ // Put custom options here
heightStyle: 'content', header: 'div.toggler', collapsible: true, active: false, create: function(event, ui) {
ui.header.addClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }, activate: function(event, ui) {
ui.newHeader.addClass('active'); ui.oldHeader.removeClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }
}); }); })(jQuery);
```

## **... zu Service & Vertrag**

### **Wie verhalte ich mich bei einer Störung?**

1. Prüfen Sie bitte, ob alle Steckverbindungen und Kabel in Ordnung sind.
2. Prüfen Sie bitte, ob alle Geräte einwandfrei funktionieren.

Sollten 1 und 2 nicht die Ursache der Störung sein, rufen Sie bitte unseren Kundenservice unter 03836/27770 (Montag bis Freitag 7 bis 17 Uhr) an und melden Sie die Störung. Außerhalb der Öffnungszeiten nutzen Sie unsere Störungshotline 03836/277710 (Montag bis Freitag 7 bis 21 Uhr, Wochenende und Feiertage 8 bis 21 Uhr). Oder füllen Sie bitte unsere [Störungsmeldung](#) aus. Wir bearbeiten die Störung schnellstmöglich.

Zuletzt aktualisiert am 15.05.2018 von AEP Layout.

### **Zu welchem Zeitpunkt im Monat ziehen Sie die fälligen Entgelte ein?**

Die Rechnungslegung der zur Zahlung fälligen Entgelte erfolgt immer am 1. eines Monats, unabhängig davon, auf welchen Wochentag dieser fällt. Die Einzüge der monatlichen Entgelte erfolgen für alle unsere Kunden am 1. Bankarbeitstag eines jeden Monats (Änderung gültig ab 01.02.2014).

Zuletzt aktualisiert am 09.03.2018 von AEP Layout.

### **Mein Anschluss wurde aufgrund Zahlungsverzugs gesperrt. Was muss ich tun, damit dieser wieder entsperrt wird bzw. wann kann ich mit der Entsperrung rechnen?**

Ihr Anschluss wird so schnell wie möglich (meist innerhalb 24h bzw. am nächsten Arbeitstag) nach Zahlungseingang frei geschaltet. Bitte bedenken Sie, dass es bei einer Überweisung oder Bareinzahlung bei Ihrer Bank ein bis zwei Werkzeuge dauern kann, bis der Betrag bei uns verbucht ist.

Eine Freischaltung des Anschlusses erfolgt erst nach kompletter Zahlung der offenen Forderung zzgl. aller durch die Sperrung verursachten Kosten und einer Pauschale für den Wiederanschluss nach Sperrung wegen Zahlungsverzugs/ Pflichtverletzung.

Wenden Sie sich vorab gerne telefonisch an unsere Mitarbeiter in unserer Kundenverwaltung.

Zuletzt aktualisiert am 09.03.2018 von AEP Layout.

### **Welche Zahlungsmodalitäten kann ich wählen?**

Fragen Sie unsere Mitarbeiter in der Kundenverwaltung nach den möglichen Zahlungsintervallen zu den einzelnen Produktkategorien. Grundsätzlich haben Sie die Wahl zwischen Zahlung per Rechnungslegung

zzgl. einer Pauschale für den Rechnungsversand oder dem Einzug per SEPA- Lastschrift von Ihrem Konto.

Zuletzt aktualisiert am 09.03.2018 von AEP Layout.

## **Wie lange vorher muss ich einen Umzug melden?**

Um eine reibungslose Umstellung durch unsere Techniker gewährleisten zu können, müssen Sie sich ca. 2-3 Wochen vor Ihrem Umzug an uns wenden, um eine Umzugsmeldung vorzunehmen. Bitte kommen Sie hierzu in unsere Kundenverwaltung. Bei Umzugsmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr fällig. Wenden Sie sich vorab gerne telefonisch an unsere Mitarbeiter in unserer Kundenverwaltung.

Zuletzt aktualisiert am 09.03.2018 von AEP Layout.

## **Wie lange nach Vertragsabschluss dauert es, bis mein Internet funktioniert?**

Aus technischen Gründen kann dies bis ca. 2 Wochen nach Vertragsabschluss dauern.

Zuletzt aktualisiert am 09.03.2018 von AEP Layout.

[Nach oben](#)

```
(function($) { $(document).ready(function() { $(document).accordion({ // Put custom options here
heightStyle: 'content', header: 'div.toggler', collapsible: true, active: false, create: function(event, ui) {
ui.header.addClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }, activate: function(event, ui) {
ui.newHeader.addClass('active'); ui.oldHeader.removeClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }
}); }); })(jQuery);
```

## **... zum AEP-Kabelanschluss & Fernsehen**

### **Ist ein AEP Kabelanschluss in jedem Ort erhältlich?**

Ob unser Kabelanschluss auch für Ihre Adresse verfügbar ist, erfahren Sie in unseren Kundencentern.

Zuletzt aktualisiert am 08.05.2018 von AEP Layout.

### **Was bedeutet HD?**

High Definition Television (HDTV = hochauflösendes Fernsehen) ist ein technisches Format und wurde für eine noch bessere Darstellung des Fernsehbildes entwickelt. Im Vergleich zur Übertragung in analoger oder digitaler Standardqualität bietet HDTV deutliche Qualitätsvorteile. Generell gilt: Durch HDTV ist das Fernsehbild klarer, die Konturen sind schärfer, die Farben intensiver und die Feinheiten deutlicher - kurz gesagt, die Fernsehbilder werden in stark verbesserter Bildqualität empfangen. Zusätzlich wird der Ton in Dolby-Digital-Qualität übertragen und liefert einen ausgezeichneten Klang.

Zuletzt aktualisiert am 05.03.2018 von AEP Layout.

## **Was ist bei einer Bild- oder Tonstörung zu tun?**

Teste zuerst, ob Kabel fehlerhaft angeschlossen, lose oder beschädigt sind oder eine beschädigte Steckverbindung vorliegt. Als zweites prüfe bitte, ob das Fernsehgerät oder andere beteiligte Geräte intakt sind (verfügt das Gerät über Strom?). Sollten dies nicht die Ursachen der Störung sein, kann es sein, dass eine Störung im Kabelnetz vorliegt. Hierzu kontaktieren Sie bitte unseren technischen Service unter **03836 - 27 77 10**.

Oder setzen Sie eine Störungsmeldung mit Hilfe unseres [Störungsformular](#) ab. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie sich in der Nähe des Endgerätes befinden.

Zuletzt aktualisiert am 08.05.2018 von AEP Layout.

## **Welche Endgeräte benötige ich für den Empfang von digitalen und HD-Programmen?**

Um digitale Programme im Kabelnetz von AEP empfangen zu können, benötigst Du ein HD-fähiges Empfangsgerät mit so genanntem DVB-C-Tuner. Viele moderne Flachbildschirme haben den nötigen DVB-C-Tuner schon eingebaut. Allerdings hat das AEP DigitalTV Center auch mehrere passende Receiver für die unterschiedlichsten Nutzeransprüche im Angebot, welche alle auch HDTV empfangen können.

Zuletzt aktualisiert am 08.05.2018 von AEP Layout.

## **Ist der Empfang von Sky über den Kabelanschluss möglich?**

Ja, ein Großteil der Sky-Angebote und Programmpakete kann im AEP Kabelnetz empfangen werden. Diese können als Zusatzprodukt als Abonnement mit entsprechender Hardware von Sky über AEP gebucht werden.

Zuletzt aktualisiert am 24.05.2018 von AEP Layout.

### **Kann ein Fernseher mit integriertem DVB-C Tuner verwendet werden?**

Für den Empfang von Fernsehsendern über unseren Kabelanschluss benötigen Sie ein TV Gerät mit integriertem DVB-C Tuner nutzen. Bitte beachten Sie, dass für den Empfang der verschlüsselten Programme eine entsprechende Schnittstelle (CI+ Schnittstelle) am TV Gerät vorhanden sein muss. Über diese können Sie mit einem Modul und einer freigeschalteten Smartcard auch Zusatzprogramme empfangen, die über AEP Kabelkiosk hinzugebucht werden können.

Zuletzt aktualisiert am 08.05.2018 von AEP Layout.

### **CI+ Modul – Was ist das, wie funktioniert es und für welche Programmpakete kann es genutzt werden?**

Ein CI+ Modul wird benötigt, um die verschlüsselten TV-Pakete und HD-Sender empfangen zu können, die über AEP Kabelkiosk abonniert werden können. Dafür muss die SmartCard von AEP Kabelkiosk in

das CI+ Modul hineingesteckt und beides in den dafür vorgesehenen Schacht im Fernseher gesteckt werden. Für folgende Pakete kann das CI+ Modul genutzt werden:

- · Basis HD
- · Family HD
- · Lifestyle-Paket
- · Doku&News-Paket
- · Music&Emotion-Paket
- · MTV-Tune-Inn
- · Polnisch Premium
- · Russisch Basis
- · Russisch Premium
- · Türkisch Basis
- · Italienisch

Zuletzt aktualisiert am 05.03.2018 von AEP Layout.

[Nach oben](#)

```
(function($) { $(document).ready(function() { $(document).accordion({ // Put custom options here heightStyle: 'content', header: 'div.toggler', collapsible: true, active: false, create: function(event, ui) { ui.header.addClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }, activate: function(event, ui) { ui.newHeader.addClass('active'); ui.oldHeader.removeClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); } }); }); })(jQuery);
```

## **... zum AEP-Telefonanschluss**

### **Welche Voraussetzungen für AEP Telefonanschluss muss ich erfüllen?**

Voraussetzung für alle über unseren Kabelanschluss nutzbaren Produkte, wie Internet, Telefon und digitale Zusatzprodukte ist ein gültiger Kabelanschlussvertrag mit uns.

Zuletzt aktualisiert am 27.02.2018 von AEP Layout.

## **Welche Geräte brauche ich, um den Telefonanschluss nutzen zu können?**

Für die Nutzung von Internet oder Telefon über den Kabelanschluss benötigen Sie eine Multimedia-Dose, ein geeignetes Kabelmodem, einen Telefonadapter und natürlich ein analoges Telefon.

- Die Multimedia-Dose ist meist schon im Haushalt vorhanden. Falls nicht, kommt ein Techniker von uns zu Ihnen und installiert die Dose kostenlos.
- Das benötigte Kabelmodem stellen wir Ihnen kostenlos während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Unser Techniker schließt dieses an die Multimedia-Dose an. Anschließend muss lediglich das Telefon, Anrufbeantworter und Fax ans Modem angeschlossen werden.

Zuletzt aktualisiert am 27.02.2018 von AEP Layout.

## **Was genau ist denn eine Festnetz-Telefon-Flatrate?**

Sie zahlen einen festen Betrag im Monat und telefonieren unbegrenzt ins deutsche Festnetz. So oft Sie wollen und so lange Sie wollen. Ausgenommen sind Telefonate ins Ausland, zu Sonderrufnummern und in Mobilfunknetze.

Zuletzt aktualisiert am 27.02.2018 von AEP Layout.



## **Was muss ich tun, wenn ich einen Vertrag bei AEP Plückhahn abschließen möchte und wenn ich meine alte(n) Telefonnummer(n) mitnehmen will?**

Vor Vertragsabschluss erfolgt eine individuelle und detaillierte Produktberatung durch unsere geschulten Mitarbeiter. Wichtig ist uns, dass alle Ihre Fragen vorab geklärt und beantwortet werden und das für Sie passende Produkt gefunden wird. Es wird geprüft, ob bereits ein Kabelmietvertrag für Ihre Wohnung/ Ihr Haus besteht, oder ein Abschluss eines Kabelmietvertrages nötig ist. Anschließend wird die Vertragssituation bei Ihrem alten Anbieter durch Einsehen der Unterlagen oder der letzten ausgestellten Rechnung geprüft, wenn Sie die Übernahme Ihrer alten Rufnummer durch uns wünschen. Gerne stellen wir Ihnen aber auch auf Wunsch eine neue Rufnummer bereit.

Zuletzt aktualisiert am 27.02.2018 von AEP Layout.

## **Welche Kosten kommen einmalig bei Vertragsabschluss auf mich zu?**

Bei Vertragsabschluss ist einmalig ein Bereitstellungsentgelt in Höhe von 60,00€ fällig. Über Aktionsangebote informieren wir Sie.

Zuletzt aktualisiert am 27.02.2018 von AEP Layout.

[Nach oben](#)

```
(function($) { $(document).ready(function() { $(document).accordion({ // Put custom options here heightStyle: 'content', header: 'div.toggler', collapsible: true, active: false, create: function(event, ui) { ui.header.addClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }, activate: function(event, ui) { ui.newHeader.addClass('active'); ui.oldHeader.removeClass('active'); $('div.toggler').attr('tabindex', 0); }
```

```
}); }); })(jQuery);
```

## **... zum AEP Internetanschluss**

### **Wo kann ich den Infocity Zugang nutzen?**

Die Nutzung unserer Internet- und/ oder Telefonprodukte ist bis auf wenige Ausnahmen in ganz Wolgast, Karlshagen, Mölschow, Buddenhagen und ab Juni 2018 auch in vielen Haushalten in Greifswald möglich. Für die Prüfung der Verfügbarkeit, speziell in Ihrem Haushalt, informieren Sie die netten Mitarbeiter unseres Service-Teams.

Zuletzt aktualisiert am 07.03.2018 von AEP Layout.

### **Welche technischen Voraussetzungen muss mein PC erfüllen?**

In Ihrem PC muss sich eine Ethernet-Netzwerkkarte (RJ45-Anschluss) zusammen mit dem TCP/IP-Protokoll installieren und betreiben lassen. Ansonsten muss Ihr PC nur den Anforderungen Ihrer gewünschten Internetsoftware (Browser, E-Mail-Client usw.) genügen.

Zuletzt aktualisiert am 19.02.2018 von AEP Layout.

### **Kann ich gleichzeitig surfen, fernsehen und Radio hören?**

Ja, dass ist problemlos möglich. Wir installieren in Ihrer Wohnung eine spezielle Multimedia-Anschlussdose für TV, Radio und Internet. Sie können sogar gleichzeitig telefonieren, da die Telefonleitung für unseren Dienst nicht benötigt wird.

Zuletzt aktualisiert am 19.02.2018 von AEP Layout.

### **Kann ich mein analoges / ISDN-Modem einsetzen?**

Nein, das ist nicht möglich. Der infocity Internetzugang arbeitet nach einem völlig anderen technischen Verfahren.

Zuletzt aktualisiert am 19.02.2018 von AEP Layout.

### **Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen?**

Voraussetzung für alle über unseren Kabelanschluss nutzbaren Produkte, wie Internet, Telefon und digitale Zusatzprodukte ist ein gültiger Kabelanschlussvertrag mit uns.

Zuletzt aktualisiert am 01.02.2018 von AEP Layout.

## **Welche Geräte brauche ich, um den Internetanschluss nutzen zu können?**

Für die Nutzung von Internet über den Kabelanschluss benötigen Sie eine Multimedia-Dose und ein geeignetes Kabelmodem, für den Telefonanschluss, zusätzlich einen Telefonadapter und natürlich ein analoges Telefon. Die Multimedia-Dose ist meist schon im Haushalt vorhanden. Falls nicht, installiert ein Techniker diese kostenlos. Das benötigte Kabelmodem stellen wir Ihnen kostenlos und leihweise während der Vertragslaufzeit zur Verfügung. Unser Techniker schließt dieses an die Multimedia-Dose an. Anschließend muss lediglich das Telefon ans Modem angeschlossen werden

Zuletzt aktualisiert am 06.03.2018 von AEP Layout.

## **Was muss ich tun, wenn ich einen Vertrag bei AEP Plückhahn abschließen möchte?**

Vor Vertragsabschluss erfolgt eine individuelle und detaillierte Produktberatung durch unsere geschulten Mitarbeiter. Wichtig ist uns, dass alle Ihre Fragen vorab geklärt und beantwortet werden und das für Sie passende Produkt gefunden wird. Es wird geprüft, ob bereits ein Kabelmietvertrag für Ihre Wohnung/ Ihr Haus besteht, oder ein Abschluss eines Kabelmietvertrages nötig ist.

Zuletzt aktualisiert am 01.02.2018 von AEP Layout.

## **Welche Kosten kommen einmalig bei Vertragsabschluss auf mich zu?**

Bei Vertragsabschluss ist ein einmaliges Bereitstellungsentgelt in Höhe von 60,00€ fällig. Achten Sie auf unsere zahlreichen Aktions- und Rabattangebote.

Zuletzt aktualisiert am 01.02.2018 von AEP Layout.

[Nach oben](#)

## Service Center

[Navigation überspringen](#)

- [Kundenservice](#)
- [Technik](#)
- [Ihr Weg zu uns](#)
- [Störung melden](#)
- [Kontakt](#)
- [Aktuelles](#)
- [Fragen & Antworten](#)
- [Kunden-Login](#)
- [AEP WebMailer](#)

-

## Nachrichtenübersicht

13. Oktober 2020

[3 neue attraktive Sender im BasisHD Paket verfügbar](#)

10. Juli 2020

[Wolgast - Analogabschaltung](#)

12. Mai 2020

[LAN oder WLAN?](#)

27. März 2019

[Schalense - Glasfaserausbau](#)

26. März 2019

[Wolgast - Glasfaserausbau](#)

26. November 2018

[Stralsund - Analogabschaltung](#)

19. Juni 2018

[Greifswald - Glasfaserausbau](#)

04. Mai 2018

[Moderne Smart-TVs als Alternative](#)

04. Mai 2018

[Digitalfernsehen](#)

04. Mai 2018

[Ein Kabelanschluss von AEP Plückerhahn](#)

23. April 2018

[Neu: WLAN-Option bei AEP Plückerhahn](#)

10. Januar 2018

[Internet-Telefonie](#)