

FAQ - Fragen und Antworten

1. Kann ich Radio, TV, Internet und Telefonie gleichzeitig nutzen?

Ja. Sie können bequem und störungsfrei alle Dienste gleichzeitig nutzen.

2. Wie kann ich mich anmelden?

Sie können sich per Telefon, Fax, Brief oder E-Mail mit uns in Verbindung setzen. Sie erhalten dann die notwendigen Unterlagen. Noch schneller geht es, wenn Sie sich die entsprechenden Formulare von der km3-Präsenz downloaden und dann an uns schicken. Es entstehen für Sie keine km3-Anschlussgebühren.

3. Mit welcher Laufzeit wird mein Vertrag abgeschlossen?

Der Vertrag wird unbefristet abgeschlossen. Es bestehen keine Vertragslaufbindungen oder Kündigungsfristen. Kündigungen sind in der Regel mit einer Frist von 14 Tagen jeweils zum Monatsende möglich. Abweichende Fristen entnehmen Sie bitte Ihrem Auftrag.

4. Was brauche ich für einen Internetanschluss über TV-Kabel?

Einen TV-Kabelanschluss Ihres Kabel-TV-Anbieters, wenn das Kabelnetz für interaktive Anwendungen umgerüstet ist (Fragen Sie dazu am besten Ihren TV-Netzbetreiber).

- Einen Internet Access-Vertrag mit einem Kabel-TV-Provider (das wird in den meisten Fällen Ihr Netzbetreiber sein).
- Ein entsprechendes Kabelmodem
- Einen PC mit Netzwerkvorbereitung.

5. Ist mein Kabelnetz Internettauglich?

Das ist davon abhängig, ob Ihr Kabelnetz bereits für interaktive Dienste umgebaut ist, das heißt in erster Linie mit einem Rückkanal ausgestattet ist. Näheres erfahren Sie von Ihrem Netzbetreiber.

6. Was kann ich tun, wenn ich einen Internetanschluss haben möchte, aber keinen Kabelanschluss besitze?

Wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen Netzbetreiber. Er prüft sicherlich Ihre Anfrage und unterbreitet Ihnen ein Angebot. Fragen Sie aber vorher, ob das Kabelnetz bereits umgerüstet ist. Jedoch, ein Kabelanschluss lohnt sich immer. Sollten Sie Ihren örtlichen Netzbetreiber nicht kennen, schicken Sie uns eine eMail und wir werden versuchen Ihnen behilflich zu sein.

7. Was ist eine Flatrate?

Unter Flatrate versteht man eine Monatspauschale, die unabhängig von Verbindungszeit oder übertragenem Datenvolumen berechnet wird. In letzter Zeit gibt es aber keine "echten" Flatrates mehr. Meistens ist das Datenvolumen doch begrenzt bzw. ist die Geschwindigkeit entsprechend niedrig oder wird geregelt.

8. Was ist Interaktives Fernsehen?

Bei interaktivem Fernsehen kann der Zuschauer aktiv in die Programmgestaltung und den Ablauf eingreifen. Voraussetzungen für das interaktive Fernsehen ist ein Highspeed-Internetzugang. Der Zuschauer ist somit nicht mehr von festen Sendezeiten abhängig, das heißt er kann in Zukunft Filme oder Nachrichten jederzeit abrufen und ansehen. Über das herkömmliche Fernsehen hinaus lassen sich auch Informations-, Unterhaltungs- und Dienstleistungs-Angebote nutzen, wie z. B. Telebanking, Teleshopping, E-Mails usw.

9. Was ist ein Down- oder Upstream?

Der Downstream ist der Datenstrom aus dem Internet zum Nutzer - beispielsweise, wenn Sie eine Datei aus dem Internet laden. Dementsprechend beschreibt die Downstreamgeschwindigkeit die Übertragungsgeschwindigkeit der Daten aus dem Internet in Kilobit pro Sekunde (Kbit/s) oder in Megabit pro Sekunde (Mbit/s). Der Upstream ist umgekehrt zu sehen – beispielsweise, wenn Sie ein Bild ins Internet hochladen. Km3 bietet Ihnen die doppelte Uploadgeschwindigkeit, sowie eine höhere Downloadgeschwindigkeit, als bei DSL möglich ist, an.

10. Was ist ein Kabelmodem?

Ein Kabelmodem ist ein Gerät, welches einen herkömmlichen Modem für das Telefon ähnelt. Das Kabelmodem tauscht allerdings die Datenströme über das rückkanalfähige Kabelfernsehnetz aus. Es wird einerseits mittels Netzwerk mit einem Computer verbunden und andererseits über die Multimediodose mit dem Kabelnetz.

11. Wie kann man ein Kabelmodem erhalten?

Dafür gibt es mehrere Möglichkeiten. Wir bieten die Geräte sowohl zum Kauf, als auch zur Miete an. Natürlich können Sie auch die Geräte von anderer Stelle her beziehen. In diesem Fall bitten wir Sie, sich vorher mit uns in Verbindung zu setzen, um die Kompatibilitätsfrage zu klären. In den Kabelnetzen werden derzeit verschiedene Standards angeboten.

12. Kann ich anstelle des Kabelmodems auch mein DSL-Modem / meinen DSL-Router weiterverwenden?

Nein. Der Internetzugang über das Fernsehkabel ist mit einem herkömmlichen DSL-Modem/-Router nicht möglich. Sie benötigen in jedem Fall ein Kabelmodem.

13. Was ist eine Multimediadose?

Eine Multimediadose für ein interaktives Kabelnetz hat drei Anschlüsse: für TV, für Radio und zusätzlich für Multimediadienste (Kabelmodem). Ihre alte Kabelanschlussdose, die nur Anschlussmöglichkeiten für TV und Radio bietet, wird durch die neue Multimediadose ersetzt, sowie installiert.

14. Welche Voraussetzungen muss mein PC haben?

Wenn Sie den Highspeed-Internet-Zugang mit einem PC nutzen wollen, benötigen Sie das Kabelmodem. Um dieses an Ihren PC anzuschließen, benötigen Sie eine Ethernet-Schnittstelle (z.B. über eine interne Netzwerkkarte) oder eine USB-Anschluss. Der Computer selbst sollte mindestens 266 MHz Taktfrequenz haben. Hier kommt es aber auch darauf an, mit welchem Betriebssystem Sie arbeiten. Windows-Rechner erfordern grundsätzlich immer eine höhere Lesitung als beispielsweise Linux. Bei leistungsarmen Rechnern kann es sein, dass Sie nicht alle Multimediaangebote mit voller Leistung nutzen können. Wie alles genau konfiguriert wird, erfahren Sie in unserer Installationsanweisung "Wie mache ich was?". Die Broschüre finden Sie unter Infomaterial.

15. Welche Umrüstungen sind bei mir zu Hause notwendig?

Vermutlich muss Ihre bisherige Antennendose gegen eine Multimediadose ausgetauscht werden. Dann muss das Kabelmodem installiert werden und mit Ihrem Computer verbunden werden. Eventuelle benötigen Sie noch eine Netzwerkkarte für Ihren PC.

16. Was genau ist Highspeed-Internet oder Highspeed-Internet-Access?

Mit Highspeed-Internet bezeichnet man derzeit fast alles, was schneller als ISDN (64 kbit/s) bzw. Dual-ISDN (128 kbit/s) ist. Höhere Geschwindigkeiten erreicht man momentan nur mit anderen Verbindungsarten (DSL; Standleitung über 128 kbit/s, Satellit und natürlich über Fernsehkabel) Der Zugang zu solchen schnellen Internetnetzen (engl. Fast Internet) wird dann als Highspeed Internetaccess bezeichnet. Derzeitige übliche Geschwindigkeiten sind 768 kbit/s, 1 Mbit/s, 2 Mbit/s, 6 Mbit/s, 16 Mbit/s bis 155 Mbit/s, 622 Mbit/s, 2 Gbit/s bis in den Terrabit/s-Bereich. Das Problem ist derzeit nur, dass Highspeed Internet nicht überall verfügbar ist. So ist T-DSL (die DSL-Variante der Telekom) erst seit kurzem flächendeckend verfügbar. Aber auch hier darf nur ein gewisser Abstand (max. ca. 3 km) zwischen Endkunden und dem letzten Ortsknoten der Telekom sein, ansonsten kommt es zu technischen Problemen. Das TV-Kabel hat hier den Vorteil, dass es schon in vielen Haushalten vorhanden ist und praktisch pro analogen Fernsehkanal (also pro analogem Fernsehprogramm) bis zu 30 Mbit/s übertragen kann, was mit der ungeschirmten Telefon-Kupferleitung, auf die DSL aufbaut, nicht möglich ist. Kabel ist auch dort vorhanden, wo es kein DSL gibt. Außerdem fallen keine extra Telekomgrundgebühren an, da die Kabel-Grundgebühr bereits mit dem Fernsehanschluss abgegolten ist.

17. Was bedeutet Bit und Mbit?

Bit ist die Maßeinheit für die Speicherung oder Übertragung von Datenmengen. 1 Megabit bedeutet, dass man ca. 1 Million Bits pro Sekunde aus dem Internet herunter laden kann. Mit dieser Geschwindigkeit kann man zum Beispiel die Bibel als Text in 40 Sekunden herunterladen, dabei handelt es sich ungefähr um 41 Millionen Bits. Je mehr Sie Mbits besitzen, um so höher ist die Geschwindigkeit der Download- und Upload-Prozesse.

18. Warum wird mir die Datenrate nicht garantiert? Warum heißt es in den Verträgen "bis zu 6 Mbit/s" oder ähnlich?

Leider kann Ihnen im Internet niemand eine Datenrate garantieren. Ihre Downloadgeschwindigkeit ist nicht nur von Ihrem eigenen Internetzugang abhängig, sondern auch von der Anbindung des Inhaltenanbieters bzw. von der verfügbaren Bandbreite im Internet. Ihre Daten werden auf dem Weg zu Ihnen verschiedene Netze mit unterschiedlichster Architektur und Auslastung passieren. Die dort erreichte niedrigste Geschwindigkeit ist sozusagen die höchste, momentan verfügbare Geschwindigkeit Ihrer Daten auf dem Weg zu Ihnen.

19. Ich möchte nur den Internetzugang über TV-Kabel, aber keinen Rundfunk?

Dazu müssen Sie bitte mit Ihrem zuständigen Netzbetreiber in Verbindung setzen. Wir betreiben in den meisten Fällen nur die digitalen interaktiven Dienste auf einem bereits vorhandenen Kabel. Der Netzbetreiber findet sicherlich mit Ihnen gemeinsam eine Lösung. Beachten Sie bitte aber auch, dass der Unterhalt von Kabelstrecken immer wieder Kosten beispielsweise in Form von Wartungsarbeiten verursacht, die meistens mit dem Bezug von "Rundfunk" abgegolten sind.

20. Kann ich meine alte Rufnummer behalten?

Ja, km3 bietet Ihnen die kostenlose Rufnummernmitnahme an.

21. Muss ich meinem bisherigen Provider wechseln?

Das ist aus mehreren Gründen sinnvoll. Erstens bezahlen Sie ja bei Ihrem Kabel-TV-Provider Internetzugangsggebühren. Dieser stellt Ihnen sicherlich auch einen eMail-Account zur Verfügung. Wenn Sie nicht auf Ihren alten Provider verzichten wollen, müssen Sie prüfen, ob Sie Ihre eMails auch über das TV-Kabelnetz abholen können. Sollten Sie spezielle eMail-Clients benutzen bzw. nur Zugriff auf Ihr Postfach erhalten, wenn Sie sich über deren Zugang einwählen, ist es schon problematischer. Vielleicht können Sie ja dann Ihre eMails einfach an Ihre neue eMail-Adresse weiterleiten lassen bzw. kann es möglich sein, dass Ihre eMails über ein Webinterface abrufbar sind.

22. Wie lange dauert es von meiner Bestellung bis zur fertigen Installation eines Internet- und Telefon-Anschluss?

Sobald Ihre Bestellung - online oder telefonisch - bei uns eingegangen ist, dauert es in der Regel nur ...?

23. Welche Kosten entstehen?

Je nach gewählten Tarif werden Sie eventuell nur eine Grundgebühr, das übertragene Datenvolumen oder eine Kombination aus beidem bezahlen müssen. Bitte informieren Sie sich hier auf der km3-Präsenz unter dem Punkt Tarife über die verschiedenen Modelle. Beachten Sie weiterhin, dass nicht alle Tarifmodelle in allen Kabelnetzen verfügbar sind. Zusätzliche Kosten wie beispielsweise Wechselgebühren entfallen, d.h. Sie können jeden Monat kostenlos online in Ihren optimalen Tarif wechseln ohne weitere Kosten zu verursachen.

24. Wie kann ich meine Kosten kontrollieren?

Die entstandenen Kosten können Sie jederzeit in Ihrem persönlichen Kontrollzentrum einsehen. Dort ist es auch möglich, eine Sperre zu setzen, falls man durch die hohe Geschwindigkeit doch einmal sehr, sehr viele Daten lädt.

25. Wie kann ich mich vor hohen Kosten schützen?

In allen unseren Tarifen gibt es eine Kosten-Notbremse, die Sie entsprechend aktivieren können. Damit sind Sie immer auf der sicheren Seite.

26. Wozu ist der Trafficcounter / Tarifrechner?

Hier können Sie überprüfen, wie viel Kosten Sie mit Ihrer alten und eventuell neuen Internetverbindung verursachen und sich dann anschließend für eine Verbindungsart entscheiden.

27. Kann ich Videos und MP3-Dateien downloaden und ansehen bzw. anhören?

Natürlich. Beachten Sie dazu bitte aber die Leistungsfähigkeit Ihres Computers.

28. Kann ich an die Multimediodose mehrere Geräte anschließen?

Natürlich. Sie können neben dem Kabelmodem auch Ihr TV-Gerät oder einen Videorecorder oder eine Digitaldecoder anschließen. Ebenso können Sie die Radiogeräte anschließen. Alle drei Gerätegruppen (interaktiv, TV, Radio) lassen sich auch gleichzeitig nutzen.

29. Kann ich mein analoges Modem und meine entsprechende Telefon-Onlineverbindung auch weiterhin nutzen?

Ja. Die beiden Zugangswege zum Internet können unabhängig voneinander genutzt werden. Beachten Sie bitte, dass für Sie dann auch entsprechende Mehrkosten anfallen.

30. Was bedeutet Webspace?

Unter Webspace versteht man den zur Verfügung gestellten Speicherplatz auf einem Server. Hier können Sie zum Beispiel Ihre eigene Homepage installieren.

31. Bekomme ich bei Ihnen meine eigene eMail-Adresse?

Ja. Ihre primäre eMail-Adresse, an die wir wichtige Informationen senden, legen Sie bei der Erteilung des Auftrags fest. Zusätzlich können Sie 4 weitere eMail-Adressen in Ihrem persönlichen Kontrollzentrum einrichten.

32. Sind meine eMails oder anderen Daten sicher vor Verlust, Manipulation und Missbrauch?

Ihre eigenen Mails können nur mit Ihrer Kennung abgerufen werden. Bewahren Sie also Ihre Anschlussdaten vertraulich auf. Jedoch sind unverschlüsselte eMails im Internet prinzipiell lesbar. Beachten Sie das bitte, wenn Sie vertrauliche Daten versenden. Versorgen Sie sich eine entsprechende Verschlüsselungssoftware und sorgen Sie auch dafür, dass Ihr Empfänger diese auch lesen bzw. entschlüsseln kann. Die Daten auf Ihrem PC müssen Sie selbst sichern. Sorgen Sie dafür, dass alle Drucker- und Dateifreigaben deaktiviert sind. Nähere Hinweise finden Sie in unserer Installationsanleitung "Wie mache ich was?". Die Broschüre finden Sie unter Infomaterial.

33. Kann ich mein analoges Modem und meine entsprechende Telefon-Onlineverbindung auch weiterhin nutzen?

Ja. Die beiden Zugangswege zum Internet können unabhängig voneinander genutzt werden. Beachten Sie bitte, dass für Sie dann auch entsprechende Mehrkosten anfallen.

34. Ist beim Highspeed ein Nutzerzugang und ein Kennwort (Passwort) notwendig?

Für Ihren Internetzugang selbst ist kein Benutzernamen und Kennwort notwendig. Benutzernamen und Kennwort benötigen Sie nur zum Abrufen Ihrer eMails: Nähere Informationen erhalten Sie in unserer Installationsanleitung "Wie mache ich was?". Die Broschüre finden Sie unter Infomaterial.

35. Warum ist eine Einzugsermächtigung notwendig und warum erhalte ich meine Rechnung per eMail?

Unsere Tarife wurden so kalkuliert, dass nur minimale Verwaltungskosten enthalten sind. Dabei wurde die Einzugsermächtigung und die Rechnungslegung per eMail als Standardzahlungsweise zugrunde gelegt. Jede andere Zahlungsweise verursacht erhöhte Kosten, was wiederum langfristig dazu führt, dass für alle die Kosten steigen würden. Das soll vermieden werden.

36. Wo melde ich Störungen?

Wenden Sie sich bei Störungen bitte an die lokalen Partner, die für Ihren Highspeed-Internetanschluss verantwortlich sind oder nutzen Sie einfach zu den Geschäftszeiten unsere normalen Telefonnummern (siehe Kontakt) bzw. außerhalb dieser Zeiten unsere Service-Hotline oder schreiben Sie eine eMail an stoerung@km3.de. Wir rufen Sie auch gerne kostenlos zurück.

37. Kann ich emails abrufen, wenn mein Zugang gesperrt ist?

Ja, allerdings nicht über Ihren Highspeed-Internet-Zugang.

38. Wie kann ich kündigen?

Ihre Kündigung benötigen wir in jedem Fall schriftlich und zwar so, dass wir sicher sein können, dass sie wirklich von Ihnen ausgelöst wurde. Schicken Sie uns dazu am besten einen unterschriebenen Brief mit Ihren entsprechenden Adress- und Anschlussdaten. Für die die Kündigung fallen keine zusätzlichen Gebühren an.

Bitte beachten Sie: Eine Kündigung (wie auch jede vertragliche Änderung) per eMail können wir nur akzeptieren, wenn sie von Ihrem km3-eMail-Account abgesendet wird!

Die Kündigung erfolgt dann entsprechend den Bedingungen, die in Ihrem Tarif festgelegt sind.