

DOHO WIFI & TV

FAQ

INTERNET:

Welche Internetanbindung (Bandbreite) steht dem Hause / dem Bewohner zur Verfügung?

Das Gebäude verfügt über eine direkte Glasfaseranbindung von symmetrischen 500 / 500 Mbps in das www. Um sicher zu stellen, dass nicht durch übertriebene Nutzung des Internets durch einzelne Bewohner andere Nutzer beeinträchtigt werden, wurde die nutzbare Bandbreite mit 16/16 Mbps limitiert.

Habe ich als Nutzer ein Anrecht auf eine „garantierte“ Bandbreite?

Nein, im Zuge des im Mietpreis inkludierten Internetzuganges versucht DOHO eine, hinsichtlich des Preis-Leistungsverhältnisses „bestmögliche Internetverbindung“, für alle zur Verfügung zu stellen. Diese wird durch die vorhandenen Einrichtungen gewährleistet.

Leider kommt es immer wieder vor, dass durch Missachtung der DOHO Nutzungsbestimmungen einzelner Personen, eine Beeinflussung der zur Verfügung gestellten Bandbreite erfolgt. Dies zeigt sich in Form von einem langsamen Bildschirmaufbau oder Ausfall der Verbindung.

Das DOHO Team und der betreuende UPC Businesspartner sind bemüht, das Netz für alle Bewohner aufrecht und verfügbar zu halten.

Wo finde ich die DOHO Nutzungsbestimmungen?

Die DOHO Nutzungsbestimmungen liegen Deinem Mietvertrag zu Grunde. Gesondert kannst Du sie unter www.donauhomes.at downloaden.

Ist der Einsatz von eigenen WLAN Router erlaubt?

Nein, dieser ist streng verboten, da der Einsatz von Fremd-WLAN Routern im Netz zu massiven Beeinträchtigungen hinsichtlich der Verfügbarkeit und Höhe der Bandbreite führen kann.

TV:

Ist die Verwendung von Spielkonsolen und/oder Google Chrome Sticks erlaubt?

Ja, bitte wende Dich an den Helpdesk – helpdesk@puerk.com – und gebe Deine MAC Adresse der Spielkonsole bzw. des Google Chrome Sticks bekannt.

Bei der Nutzung des TV Gerätes ergeben sich beim Senderwechsel Störungen (Flimmern) beim Umschalten?

Ja, das ist leider systembedingt, da das TV Gerät zuerst alle Daten für den TV Stream benötigt, um korrekt anzeigen zu können. Besonders bei schnellen hin-und herschalten zwischen den Sendern kann dies verstärkt auftreten.

Wo finde ich die „Channel Info“ (Bild in Bild Info /EPG) auf dem TV Gerät?

Bei IP TV Anlagen ist die Bild in Bild Darstellung (kleines Fenster zeigt während der Sendersuche den aktuellen Sender an) und EPG leider nicht möglich.

Service & Support:

Servicezeiten und Kontaktstellen?

Die Servicezeiten für TV und Internetstörungen sind

helpdesk@puerk.com

Mo – Fr von 8:00 – 17:00

Bitte melde direkt und umgehend Deine Wünsche und Sorgen hinsichtlich des TV- und Internetdienstes an helpdesk@puerk.com oder unter **01 / 25 21 525**

Es ist sehr wichtig, Dein persönliches Anliegen zu kennen.

Folgende Informationen müssen angegeben werden:

Name / Zimmernummer / Rückrufnummer / Details der Störung / Zeitpunkt

An wen kann ich mich wenden, sollte ich mit dem Support nicht zufrieden sein?

Wende Dich bitte an helpdesk@puerk.com oder die Heimleitung unter office@donauhomes.at