

Ihr Umzug mit Unitymedia – Schritt für Schritt.

1. Ihre
Umzugsmeldung

2. Verfügbarkeits-Check

3. Installations-Check

4. Auszug –
alles mitnehmen

5. Einzug –
Ihre Neuinstallation

6. Los geht's!



unitymedia

Ihr Umzug mit Unitymedia im Detail.

1. Ihre Umzugsmeldung

Bitte melden Sie uns den Umzug so früh wie möglich – am besten 3 Monate bevor es losgeht.
Sie erreichen uns:



Im Internet unter www.unitymedia.de/hilfe_service/umzug



Oder telefonisch von Mo-So von 0 – 24 Uhr:

0221 466 191 00 oder **0176 888 663 10** (kostenlos von Unitymedia Mobil Anschlüssen)

in NRW und Hessen **0800 700 11 77** (kostenlos aus dem Unitymedia Netz)

in Baden Württemberg **0800 122 20 00** (kostenlos aus dem Unitymedia Netz)

Ihr Umzug steht unmittelbar bevor oder Sie sind bereits umgezogen? Kein Problem. Melden Sie sich unter einer der oben genannten Rufnummern, und wir klären alles Weitere persönlich mit Ihnen.

2. Verfügbarkeits-Check

Wir schauen, ob Sie Unitymedia in Ihrem neuen Zuhause wie gewohnt nutzen können.

- Services sind verfügbar: Wir senden Ihnen eine **Umzugsbestätigung** mit allen wichtigen Details per Post zu.
- Services sind teilweise verfügbar: Wir klären mit Ihnen, welche Services Sie weiterhin nutzen können und wie der weitere Ablauf ist.
- Services sind nicht verfügbar: Sollten wir Sie nicht mehr versorgen können, haben Sie die Möglichkeit, Ihren Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten außerordentlich zu kündigen.

Ihr Haus ist noch nicht an das Unitymedia-Kabelnetz angeschlossen? Mehr Infos dazu auf der Rückseite!

3. Installations-Check

Als nächstes klären wir für Sie, ob die von Ihnen genutzten Services an Ihrer neuen Adresse ganz einfach von Ihnen selbst installiert werden können oder ob wir dazu einen Techniker zu Ihnen schicken.

Ihr Umzug mit Unitymedia im Detail.

4. Auszug – alles mitnehmen

Am Tag Ihres Auszugs aus der alten Wohnung nehmen Sie bitte alle von uns zur Verfügung gestellten Geräte sowie alle dazugehörigen Kabel mit.

- Wenn Sie innerhalb eines Bundeslandes umziehen und Ihre Services und Produkte identisch bleiben, dann können Sie die vorhandenen Geräte weiter verwenden.
- Wenn Sie in ein anderes Bundesland umziehen oder Sie zu einem Unitymedia Produkt wechseln, für das andere Geräte nötig sind, erhalten Sie neue Geräte für Ihr neues Zuhause. Der Ablauf ist in Ihrer Umzugsbestätigung beschrieben.

5. Einzug – Ihre Neuinstallation

Wie Sie unter „Installations-Check“ schon gelesen haben, gibt es 2 Möglichkeiten der Installation in Ihrem neuen Zuhause.

- Bei einer **Selbstinstallation** können Sie alle Geräte an der neuen Adresse selbst installieren.

Hier finden Sie Hilfe zur Installation:

- Im Internet unter www.unitymedia.de/hilfe_service/installation
- Online-Installationsassistenz für mobile Endgeräte unter: m.unitymedia.de/services/installation
- Selbstinstallationshotline: **0221 466 190 19** (Mo – So von 0 bis 24 Uhr)
- Falls ein **Installationstermin mit einem Techniker** nötig ist, meldet sich dieser vorab zur Terminabstimmung bei Ihnen.

6. Los geht's!

Wir freuen uns, dass wir mit Ihnen umziehen dürfen und wünschen Ihnen viel Freude in Ihrem neuen Zuhause!

Weitere Informationen für Sie:

- **Bearbeitungsgebühr:** Für den Umzug berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 39,99 €; die Gebühr wird mit Ihrer nächsten Rechnung erhoben. Wenn Sie zeitgleich mit Ihrem Umzug auf ein höherwertiges Breitbandprodukt wechseln, übernehmen wir die Bearbeitungsgebühr für Sie.
- **Umzugsbestätigung:** Bitte prüfen Sie die Umzugsbestätigung, die wir Ihnen per Post zusenden, und melden Sie sich frühzeitig bei möglichen Abweichungen.
- **Kundennummer:** Mit dem Umzug erhalten Sie eine neue Kundennummer sowie einen neuen Zugang zum Online-Kundencenter.
- Sie haben eine **Horizon-Box**? Nach dem Anschluss der Horizon-Box an Ihrer neuen Adresse kann es aus technischen Gründen bis zu 48 Stunden dauern, bis Sie alle Services wie gewohnt nutzen können.
- Ihr Haus ist noch nicht an das Unitymedia-Kabelnetz angeschlossen? Wir verlegen den Kabelanschluss gern für Sie! So erreichen Sie unsere Experten auf der Bauherren-Hotline direkt:
 - Telefonisch von Mo – Fr von 8 – 20 Uhr, Sa von 8 – 16 Uhr:
0221 466 190 70 · Fax 01806 66 39 00*
 - Mail: bauherren@unitymedia.de
- Wenn Sie mit Unitymedia zufrieden sind, empfehlen Sie uns doch Ihrem Nachmieter oder Eigentümer weiter. Unter www.unitymedia.de/privatkunden/aktionen/kunden_werben/empfehlen/ erfahren Sie, wie wir uns für einen neu geworbenen Kunden bei Ihnen bedanken möchten.

* 20 Cent/Anruf aus dem dt. Festnetz, max. 60 Cent/Anruf aus Mobilfunknetzen.



unitymedia