



Die 1click2 Erste Hilfe bei DSL-Notfällen

Hilfe, mein Internetzugang funktioniert nicht!

Anhand unserer Checkliste können Sie schnell und effizient mögliche Fehlerquellen ausfindig machen und direkt beheben.

Punkt 1: Ich habe einen T-DSL Anschluss bei der Deutschen Telekom AG (DTAG). Hinweis: Dies ist sicher dann der Fall, wenn Sie die monatliche T-DSL-Anschlussgebühr auf Ihrer Rechnung der Deutschen Telekom AG in Rechnung gestellt bekommen.

Ja: Weiter bei **Punkt 2.**

Nein: Sie können 1click2 DSL bzw. Planet DSL leider nicht nutzen. DSL-Anbieter mit so genannten "Komplettpaketen" (DSL-Anschluss + Tarif in einem Paket) unterbinden in der Regel die Nutzung alternativer Anbieter wie 1click2. Um einen 1click2-Tarif nutzen zu können benötigen Sie einen T-DSL-Anschluss der Deutschen Telekom AG.

Punkt 2: Ich habe einen Anschlusswechsel meines T-DSL-Anschlusses zu einem anderen DSL-Anbieter in Auftrag gegeben bzw ein Komplettpaket (DSL + Telefonanschluss) bei einem anderen Anbieter als der Deutschen Telekom AG bestellt und befinde mich nun in der Wechselphase.

Ja: Sie können 1click2 DSL bzw. Planet DSL leider nicht nutzen. DSL-Anbieter mit sogenannten "Komplettpaketen" (DSL-Anschluss + Tarif in einem Paket) unterbinden in der Regel die Nutzung alternativer Anbieter wie 1click2. Um einen 1click2-Tarif nutzen zu können benötigen Sie einen T-DSL-Anschluss der Deutschen Telekom AG.

Sofern Sie sich in einer kurzfristigen Wechselphase zwischen zwei Anbietern befinden ist eine kurzfristige Nutzung unserer Tarife ohne funktionierenden T-DSL Anschluss der Deutschen Telekom AG leider nicht möglich.

Nein: Weiter bei **Punkt 3.**

Punkt3: Die DSL-Status Lampe an meinem DSL - Router / Modem leuchtet überhaupt nicht oder blinkt nur bzw. ich erhalte die Fehlermeldung "Remote - Computer antwortet nicht".

Ja: Weiter mit **Punkt 3.1** . **Nein:** Weiter mit **Punkt 4**

Punkt 3.1: Überprüfen Sie, ob Ihr Router / Modem an der Telefondose bzw. dem Splitter sowie am Computer angeschlossen ist. Grundsätzliche Hinweise zur Modeminstallation entnehmen Sie bitte unserer Hilfeseite (http://www.1click2dsl.de/help_modem.html).

Hat sich Ihr Problem nicht gelöst fahren Sie bitte mit **Punkt 3.2** fort.

Punkt 3.2:

Schritt1: Führen Sie einen Neustart Ihres Modems / Routers durch.

Schritt2: Trennen Sie das Modem/den Router vom Strom indem Sie das Netzkabel ganz vom Gerät abziehen. Manchmal laden sich Geräte statisch auf was zu Störungen führen kann. Schließen Sie das Gerät nach ca. 10 Minuten wieder an den Strom an und versuchen Sie es erneut.

Hat sich Ihr Problem nicht gelöst fahren Sie bitte mit **Punkt 3.3** fort.

Punkt 3.3: Höchstwahrscheinlich liegt eine technische Störung Ihres T-DSL Anschlusses vor. Bitte kontaktieren Sie die Störungsstelle der Deutschen Telekom AG.

Service Nummer: **0800 330 2000**

(kostenlos im Festnetz der deutschen Telekom)

Punkt 4: Bitte überprüfen Sie Ihre bei der Einwahl verwendeten Zugangsdaten:

DSL-Loginname (Benutzername): beginnt mit 1click2.de... oder mit on/1click2dsl.de.....

DSL-Logincode (Kennwort): wurde von Ihnen bei der Anmeldung selbst vergeben.

Das DSL-Passwort ist nicht automatisch Ihr Passwort für den Kundenbereich!

Sie können Ihre DSL-Zugangsdaten im Kundenbereich jederzeit einsehen sowie das Passwort frei ändern. Loggen Sie sich hierzu über unsere Internetseite in Ihren Kundenbereich ein, wählen Sie Ihren Tarif und klicken Sie unter "DSL-Zugang" auf "dynamische IP".

Sollten Sie Ihr DSL-Kennwort (Logincode) vergessen haben so können Sie hier ein neues Kennwort eingeben (2x eingeben und mit "Speichern" bestätigen!). Das neue Kennwort ist nun gespeichert und ca. 5 Minuten später verfügbar.

Sollten Sie Ihr Passwort für Ihren Kundenbereich verloren haben so klicken Sie im Login-Bereich bitte unter dem Button "Einloggen" auf "Passwort vergessen".

Sie können sich nun unter Angabe Ihres Benutzernamens (Loginname) für den Kundenbereich oder des Benutzernamens eines Ihrer gebuchten Tarife Ihr Passwort (Logincode) per Email zusenden lassen. Hierfür wird die bei Ihrer Anmeldung verwendete bzw. bei uns hinterlegte Emailadresse verwendet.

Sollten Sie weder über einen Benutzernamen noch über einen Logincode für Ihren Kundenbereich verfügen so kontaktieren Sie uns bitte unter 040-22611036.

Ihr Problem ist noch nicht gelöst? Wir helfen Ihnen gerne weiter!
dsl.service@1click2dsl.de oder 040-22611036