SWK-wireless – FAQ

1. Was bietet das WLAN „SWK-wireless“ in Kaiserslautern?

Die SWK Stadtwerke Kaiserslautern GmbH bietet Ihnen an ausgesuchten örtlich begrenzten Standorten im Stadtgebiet den kostenlosen Zugang zum Internet an.

Mit diesem Angebot möchte die SWK Ihren Kundinnen und Kunden ermöglichen, an dafür vorgesehenen Hotspots mit eigenen WLAN-fähigen Endgeräten kabellos im Internet zu surfen.

Das Internet ist grundsätzlich im vollen Umfang nutzbar. Ausgeschlossen sind jedoch jugendgefährdende und rechtswidrige Inhalte. Hierzu werden entsprechende Filter eingesetzt.

Details finden Sie in den Nutzungsbedingungen.

1. Wer kann das WLAN „SWK-wireless“ in Kaiserslautern nutzen?

Das WLAN „SWK-wireless“ kann nur von Kunden der SWK genutzt werden, die einen gültigen Strom- und/oder Erdgasliefervertrag besitzen und der SWK eine Einzugsermächtigung zum jeweiligen Vertrag erteilt haben.

SWK-Kunden, die über ein WLAN-fähiges Endgerät verfügen (z.B.: Smartphone, Notebook, Tablet, iPad) und sich im Empfangsbereich eines entsprechenden Access Points (Hotspots) befinden.

Um Missbrauch zu verhindern, wird der Zugang über die MAC-Adresse der Endgeräte verifiziert.

2. Wie erhalte ich meine Zugangsdaten?

Sie erhalten nach der Anmeldung im Kundenportal www.swk24.de eine Bestätigungsmail. Nach erfolgreicher Aktivierung können Sie sich jederzeit im Kundenportal anmelden und Ihren Account bearbeiten.

3. Wie nutze ich das WLAN „SWK-wireless“ mit meinem mobilen Endgerät

Schalten Sie Ihr internetfähiges Gerät ein und vergewissern Sie sich, dass das WLAN aktiviert ist.

Wählen Sie aus den verfügbaren Drahtlosnetzwerken „SWK-wireless“ aus.

Bei erfolgreicher Anmeldung werden Sie im Bereich der Hotspots automatisch mit dem Internet verbunden.

4. Wie kann ich mich anmelden?

Im Kundenportal www.swk24.de melden Sie sich bitte unter dem Button „Kundenlogin“ mit Ihrer E-Mailadresse und dem dazugehörigen Passwort an.

5. Wie viele Geräte kann ich registrieren?

Kunden der SWK können mit einem gültigen Strom- und/oder Erdgasliefervertrag pro Vertrag bis zu 2 Endgeräte registrieren! Maximal können 4 Geräte registriert werden.

Voraussetzung ist eine Einzugsermächtigung zum jeweiligen Vertrag.

6. Welche Daten zur Registrierung im Kundenportal benötige ich? Muss ich mich registrieren? Wie kann ich mich registrieren?

Zur grundsätzlichen Registrierung im Kundenportal der SWK benötigen Sie:

- Ihre SWK Kundennummer (Sie befindet sich auf Ihren Rechnungen)
- Die Zählernummer des entsprechendes Vertrages (Strom, Erdgas)
- Eine gültige E-Mail-Adresse

Zur Registrierung für das WLAN „SWK-wireless“ benötigen Sie:

- Die WLAN-MAC-Adresse Ihres Endgerätes
- Einen beliebigen Gerätenamen

Ja, Sie müssen sich für das WLAN „SWK-wireless“ registrieren.

Nur Kunden der SWK, die einen gültigen Strom- und/oder Erdgasliefervertrag besitzen und der SWK eine Einzugsermächtigung zum jeweiligen Vertrag erteilt haben sind nutzungsberechtigt.

Sie registrieren sich entweder über die SWK-Unternehmens-Homepage:
www.swk-kl.de
(in der Hauptnavigation den Link „Kundenportal“ auswählen)

oder direkt auf unserem SWK Kundenportal:
www.swk24.de.

Im Kundenportal www.swk24.de registrieren Sie sich bitte unter dem Button „Registrierung“

Nachdem Sie sich im Kundenportal registriert haben und angemeldet sind, wählen Sie den Menüpunkt „SWK-wireless“ aus. Dort können Sie, wenn Sie die unter Punkt 6 aufgeführten Bedingungen erfüllen, ein Gerät hinzufügen. Geben Sie dazu einfach den Gerätenamen (z.B. „Mein Handy“) und die MAC- Adresse (siehe Punkt 9) des Gerätes ein. Klicken Sie anschließend auf „Hinzufügen“. Ihr Gerät wurde registriert

und Sie können sich den WPA-Schlüssel (siehe Punkt 16) anzeigen lassen. Diesen müssen Sie nur noch in ihrem Endgerät eintragen.

7. Was ist eine MAC-Adresse?

Es handelt sich um die Adresse Ihrer Netzwerk-Hardware, die für das mobile Netzwerk zuständig ist: (Media-Access-Control -Adresse)
Beispiel: 00-0C-6E-59-D9-F1 oder 00:0C:6E:59:D9:F1.

8. Wo finde ich bei meinem Endgerät die MAC-Adresse?

Welche Netzwerkeinstellungen sind bei der Registrierung mit einem iPhone/iPad vorzunehmen?

Welche Netzwerkeinstellungen sind bei der Registrierung mit einem Handy/Tablet-PC anderer Hersteller (Android) vorzunehmen?

Für die große Anzahl an Endgeräten und Betriebssystemen können wir keine exakte Anleitung liefern.

Jedoch ist die MAC-Adresse auf Ihrem Endgerät mit wenigen Klicks abrufbar.

Verwenden Sie z.B. folgende Menü Navigation*:

Samsung Smartphone/Tablet (Android):
Einstellungen » über das Telefon oder Info zu Gerät » Status » WLAN-MAC-Adresse

Apple iPhone, iPad:
Einstellungen » Allgemein » Info » WLAN-Adresse

Windows Phone:
Einstellungen » Info » weitere Informationen » MAC-Adresse

HTC:
Einstellungen » Info » Hardware Informationen oder Telefon-Identität » WLAN-MAC-Adresse

Nokia (kein Windows):
Servicenummer: #62209526# im Rufnummernfeld eingeben

(*Alle Angaben ohne Gewähr)

9. Was passiert mit meinen Anmeldedaten

Ihre Registrierungsdaten werden nur intern zu statistischen Zwecken verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

10. Wie schnell ist „SKW-wireless“?

„SWK-wireless“ ermöglicht Ihnen einen Highspeed-Breitband-WLAN-Zugang mit bis zu 300 Mbit/s.

11. Wie lange kann ich „SWK-wireless“ nutzen, welche Kosten entstehen?

Die Nutzung von „SWK-wireless“ ist für Vertragskunden (Siehe Punkt 2) der SWK für ein Datenvolumen von 1GB pro Gerät/Monat möglich und kostenfrei. Maximal 4 Geräte können registriert werden (Siehe Punkt 6)

Nach einem Verbrauch von mehr als 1 GB Datenvolumen wird die Übertragungs-geschwindigkeit auf ca. 1 MBit gedrosselt. Das WLAN kann jedoch zeitlich unbegrenzt weiter genutzt werden.

Verlassen Sie die der Reichweite des WLAN Hotspots „SWK-wireless“, können je nach Mobilfunkvertrag für das weitere Surfen im Internet Provider-Gebühren anfallen. Dafür übernimmt die SWK Kaiserslautern keine Haftung. Wir empfehlen die Option: „Mobile Datenübertragung“ während dem Surfen im WLAN „SWK-wireless“ zu deaktivieren.

12. Was passiert, wenn ich den Signalbereich von „SWK-wireless“ verlasse?

Wie bei jeder anderen WLAN-Verbindung wird die Verbindung beim Verlassen des Signalbereichs abgebrochen. Bewegt man sich zurück in die Reichweite der WLAN Hotspots und ist „SWK-wireless“ auf dem Gerät immer noch aktiv, wird automatisch wieder eine Verbindung zum Internet hergestellt.

Verlassen Sie die Reichweite des WLAN Hotspots „SWK-wireless“, können je nach Mobilfunkvertrag für das weitere Surfen im Internet Provider-Gebühren anfallen. Dafür übernimmt die SWK Kaiserslautern keine Haftung. Wir empfehlen die Option: „Mobile Datenübertragung“ während dem surfen im WLAN „SWK-wireless“ zu deaktivieren.

13. Wieso kann ich mich am WLAN „SWK-wireless“ nicht anmelden?

Sie sind kein Kunde der SWK Stadtwerke Kaiserslautern.

Sie haben weder einen gültigen Strom- noch Erdgasliefervertrag bei der SWK Stadtwerke Kaiserslautern.

Sie haben der SWK Stadtwerke Kaiserslautern keine Einzugsermächtigung für einen bestehenden Strom- oder Erdgasliefervertrag erteilt.

14. Ist mein Handy direkt nach der Online Registrierung im WLAN „SWK-wireless“ verwendbar?

Das WLAN „SWK-wireless“ ist nur in der Nähe der Hotspots nutzbar. Sie müssen Ihr Gerät zunächst mit dem W-LAN „SWK-wireless“ verbinden. Das Einrichten der WLAN-Verbindung erfolgt für Sie einmalig.

15. Passwort vergessen?

Muss ich mir meinen Benutzernamen und mein Passwort vom Kundenportal merken?

Kann ich mir den WPA-Schlüssel (Passwort) anzeigen lassen?

Den WPA-Schlüssel, der im Kundenportal angezeigt wird ist das **Passwort** für das WLAN. Geben Sie das Passwort für das WLAN „SWK-wireless“ auf Ihrem Endgerät ein, sobald Sie im Hotspot Bereich sind.

Sollten Sie Ihr Kundenportal-Passwort vergessen haben, besteht die Möglichkeit das Passwort zurück zu setzen. Im Kundenportal: www.swk24.de können Sie unter dem Menüpunkt „Passwort vergessen“ ein neues Passwort anfordern, welches Ihnen per E-Mail zugesendet wird.

Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.

Den WPA-Schlüssel können Sie sich jederzeit im Kundenportal anzeigen lassen. Dazu müssen Sie sich anmelden und den Menüpunkt „SWK-wireless“ auswählen. Nun bekommen Sie Ihre registrierten Endgeräte angezeigt. Um den WPA-Schlüssel lesen zu können, müssen Sie die Checkbox rechts neben dem WPA-Schlüssel-Feld markieren. Der WPA- Schlüssel wird nun in Klartext angezeigt. De WPA-Schlüssel ist das Passwort für das WLAN! Sie können ihn nun auf Ihr Endgerät übertragen.

16. Ich habe keine E-Mail mit den Zugangsdaten zum Kundenportal erhalten, was ist zu veranlassen?

Eventuell bestand ein Verbindungsproblem

Bitte prüfen Sie die gemachten Angaben genau und registrieren Sie sich nochmals.

Es kann einige Zeit dauern, bis die E-Mail ankommt. Dies ist auch abhängig vom E-Mail Provider.

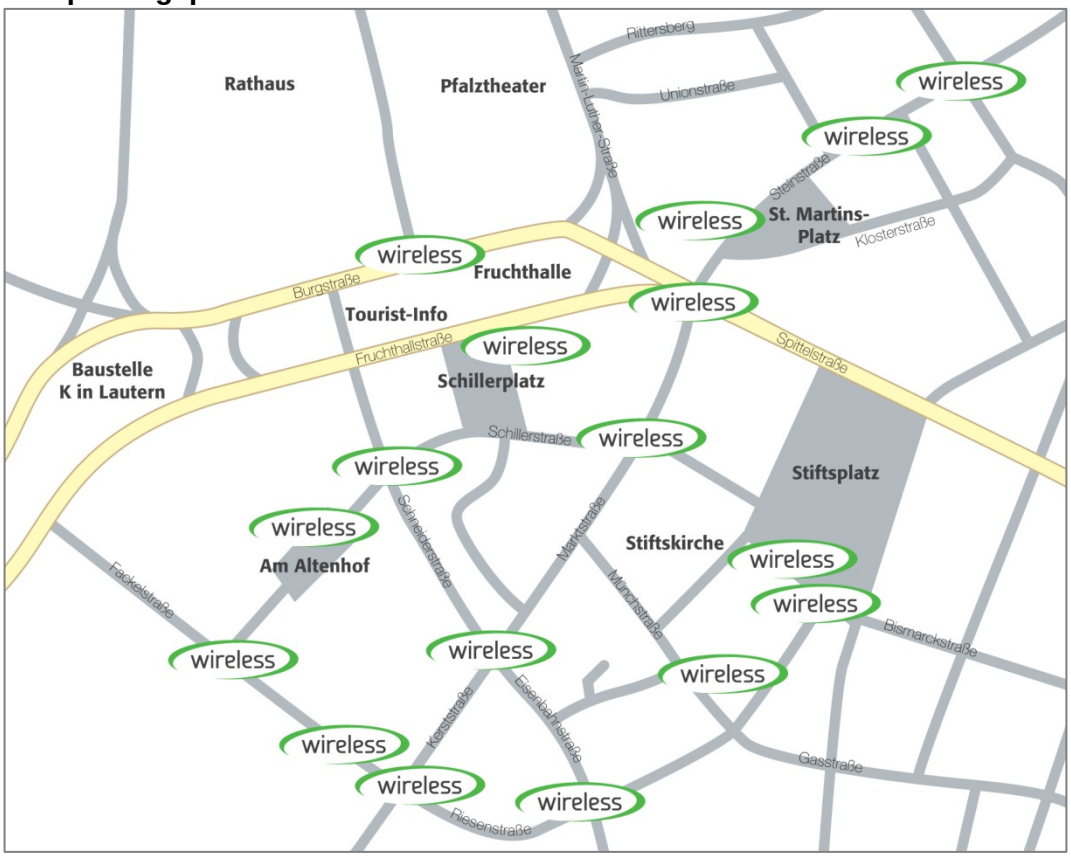
Sollte das Problem weiterhin bestehen, so kontaktieren Sie bitte unseren Support per E-Mail: wireless@swk-kl.de.

17. An welchen Standorten ist „SWK-wireless“ derzeit verfügbar?

Derzeit sorgen 17 Hotspots in Kaiserlautern dafür, dass bereits an vielen Stellen in Kaiserslautern „SWK-wireless“ zugänglich ist.

An den Orten, an denen das „SWK-wireless“ verfügbar ist, wird Ihnen automatisch auf Ihrem Endgerät das verfügbare WLAN: „SWK-wireless“ angezeigt.

Hotspot Lageplan



18. Wie sicher ist „SWK-wireless“?

Das WLAN der SWK Stadtwerke Kaiserslautern ist verschlüsselt und personalisiert. Es kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass andere Personen sich Zugriff auf die übertragenen Daten verschaffen. Der Nutzer ist selbst für eine Verschlüsselung (z.B. https, VPN) der Daten zuständig.

Die SWK Stadtwerke Kaiserslautern GmbH übernimmt keine Haftung dafür, dass Nachrichten oder Daten, die durch den Nutzer versendet werden, bei der Übermittlung von Dritten eingesehen, abgefangen oder verändert werden, von dem vorgeblichen Absender stammen oder den vorgesehenen Empfänger erreichen.

19. Wer steht hinter „SWK-wireless“?

Die SWK Stadtwerke Kaiserslautern GmbH bietet den Nutzern die Möglichkeit, über das WLAN der K-Net GmbH von bestimmten Standorten aus, an denen sich Zugangspunkte (Hotspots) befinden, ins Internet zu gelangen.

Die Providerrollen sind wie folgt verteilt:
Zur Erfüllung dieses Dienstes stellt die K-Net Telekommunikation GmbH, Barbarossastraße 64, 67655 Kaiserslautern, HRB 3283 des Amtsgerichts Kaiserslautern (Bundesnetzagentur Reg-Nr. 99/180), als Access-Provider alle technischen Voraussetzungen für das öffentliche WLAN.

Speicherplätze sowie Datenbanken werden vom Host Provider der DEMANDO GmbH, Europaallee 10, 67657 Kaiserslautern, HRB 4096 des Amtsgerichts Kaiserslautern (Bundesnetzagentur Reg-Nr. 14/040), zur Verfügung gestellt.

Die SWK Stadtwerke Kaiserslautern GmbH stellen als Content-Provider selbst erstellte Inhalte dem Nutzer zur Verfügung.

20. Gibt es einen technischen Support?

Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte per E-Mail an unseren Support: wireless@swk-kl.de

21. Wie kann ich als Gewerbetreibender meinen Kunden das “SWK-wireless“ anbieten?

Unser technischer Provider - K-Net Telekommunikation GmbH, Barbarossastraße 64, 67655 Kaiserslautern – berät Sie gerne. Kontakt-E-Mail: info@k-net-gmbh.de.

22. Wo kann ich mich über weitere Produkte der SWK und K-net informieren?

Unter www.swk-kl.de , www.k-net-gmbh.de und www.klug-und-klever.de können Sie sich über die entsprechenden Produkte der Unternehmen umfassend informieren.

23. Ich kann keine Internetverbindung aufbauen: Woran kann das liegen?

- Überprüfen Sie, ob „WLAN“ an Ihrem Gerät aktiv ist.
- Überprüfen Sie, ob Sie sich mit dem richtigen WLAN verbunden haben. Das WLAN-Angebot der SWK Stadtwerke Kaiserslautern heißt "SWK-wireless".