

# FAQ

## WLAN-Service

Plume HomePass®

### **Was ist Plume HomePass und was bringt es mir?**

Plume HomePass besteht aus eleganten SuperPods, einer intuitiven App und smarten Services. Mit Plume HomePass holen Sie immer das Beste aus Ihrem WiFi heraus, für ein sicheres und sorgenfreies Zuhause.

### **Was sind die Vorteile von Plume HomePass?**

Mit Plume HomePass profitieren Sie von erstklassigen Services für Ihr Zuhause:

- **Stabile und schnelle WiFi Verbindung:**

Die einzigartige Optimierungs-Software von Plume HomePass sorgt immer für eine optimale Bandbreite.

- **Schutz vor Cyber-Attacken:**

Ihre Geräte sind rund um die Uhr vor Spam, Phishing, Botnets, Malware, Spyware etc. geschützt. Die geblockten Angriffe können Sie jederzeit in der App einsehen und verwalten.

- **Kinderschutz im Internet:**

Sie legen fest welche Web-Inhalte angezeigt werden dürfen, damit Ihre Liebsten sicher im Internet unterwegs sind.

- **Automatische Updates:**

Dank der Cloud-basierten Technologie müssen Sie sich nicht mehr mit Updates herumschlagen oder die Hardware erneuern. Zudem werden die Services in der App laufend für Sie erweitert.

- **Zugangskontrolle:**

Sie bestimmen, wer Zugang zu Ihrem WiFi erhält. Verwalten Sie Nutzerprofile, Gastzugänge und Zugriffsrechte ganz einfach und individuell. Verbindungsauszeiten aktivieren Sie bequem per Knopfdruck.

#### **Bewegungsmelder:**

- Bleiben Sie stets auf dem Laufenden, was in Ihrem Zuhause vor sich geht – ganz ohne Kameras! Sie erhalten auf Wunsch Benachrichtigungen und sehen in Echtzeit, wo genau Bewegungen stattfinden.

### **Welche Voraussetzungen braucht es zu Hause?**

Alles was es braucht, ist eine aktive Internetverbindung mit dem Modem oder Router. Das Basis-WLAN Ihres Routers / Modems wird mit dem intelligenten Plume WiFi-Netz ersetzt. Schalten Sie dafür einfach das alte WLAN Ihres Routers/Modems aus. Plume HomePass ist mit Quickline kompatibel.

### **Ersetzt Plume HomePass meinen Router?**

Sie können mit dem Plume HomePass-System Ihren aktuellen Router ersetzen. Das System ist jedoch so flexibel, dass es auch mit Ihren existierenden Router-Einstellungen arbeiten kann. Sie müssen lediglich einen der Plume HomePass SuperPods per LAN-Kabel mit dem Router oder Modem von Quickline verbinden und schon funktioniert es. Falls Sie Ihren Router weiterhin benutzen möchten, vergessen Sie nicht, das WLAN an diesem Router auszuschalten.

### **Was unterscheidet Plume HomePass von einem traditionellen WLAN-Router oder Repeater?**

WLAN-Systeme mit Single-Router können hohe Geschwindigkeiten bieten – solange Sie nah genug am Router sind. Ein Repeater oder Extender kann die Abdeckung verbessern, doch sie sind oft kompliziert in der Einrichtung, arbeiten nicht verlässlich oder bieten nur eine schwache Leistung. Plume HomePass hingegen ist ein Cloud-koordiniertes WLAN-System, das dank der superschnellen Tri-Band SuperPods mit automatischem Kanalwechsel Ihres bisherigen Routers ersetzt und für eine stabile, schnelle und konsistente WLAN-Abdeckung in allen Bereichen Ihres Zuhauses sorgt.

### **Wie viele SuperPods benötige ich?**

Kleinere Wohnungen (mit einem oder zwei Zimmern) benötigen 1-2 SuperPod. Für grössere Wohnungen und Häuser (mit 3 bis 4 Zimmern) empfehlen wir 2 SuperPods bei einer Internetverbindung bis maximal 100 Mbps, oder 3 SuperPods bei einer Internetverbindung über 100 Mbps. Hat Ihre Wohnung mehr als vier Zimmer, ist sie aussergewöhnlich gross oder soll zum Beispiel auch ein Keller abdeckt werden, empfehlen wir vier SuperPods. Für eine optimale WiFi Abdeckung in einem Haus empfehlen wir pro Stockwerk mindestens einen SuperPod. Bei mehr als zwei Zimmern pro Stockwerk sind zusätzliche SuperPods ratsam.

### **Warum gibt es ein Service-Abo?**

Plume HomePass analysiert fortlaufend die Eigenschaften der verbundenen Geräte, das Nutzerverhalten sowie die Frequenzen und Kanäle im Haus und der Umgebung. All diese Gegebenheiten ändern sich dauernd und Plume optimiert so stets Ihre WiFi-Verbindung. Zudem arbeitet Plume laufend an neuen Services für das sich immer mehr digitalisierende Zuhause, welche Sie dann über die App aktivieren können. Bei Fragen steht Ihnen die Localnet AG gerne zur Verfügung.

### **Funktioniert Plume HomePass auch ohne Service-Abo?**

Plume HomePass funktioniert dann mit sehr eingeschränkten Leistungsmerkmalen. Ihr WLAN-Netzwerk funktioniert weiterhin als statisches (vermaschtes) Netz und die Firmware der Pods wird weiterhin aktualisiert. Sie können auch weiterhin die Basisfunktionen der App benutzen, darunter WLAN- und Netzwerk-Einstellungen.

### **Was ist, wenn ein SuperPod nicht mehr funktioniert oder defekt ist?**

In diesem Fall kontaktieren Sie den Kundendienst der Localnet AG. Die SuperPods werden von der Localnet AG zur Verfügung gestellt und im Falle eines Defektes kostenlos ersetzt.

### **Welche Reichweite haben Plume HomePass SuperPods?**

Das kann nicht exakt angegeben werden, da die Reichweite von zahlreichen Faktoren und der Beschaffenheit der Wohnung / Haus abhängig ist. Grundsätzlich hat jeder SuperPod eine Reichweite von 9 bis 12 Metern durch Wände und 18 bis 24 Meter in offenen grossen Räumen ohne Wände. Unser System misst die Signalstärke zwischen den einzelnen Pods und erstellt nach dem Optimierungsprozess die optimale Pod-zu-Pod-Verbindung.

### **Welche WiFi Geschwindigkeit habe ich?**

Mit der Speed-Test-Funktion in der HomePass App können Sie die Geschwindigkeit Ihres WiFi testen. Plume liefert immer genau so viel Bandbreite wie benötigt wird, denn es passt sich als adaptives System laufend den Eigenschaften der verbundenen Geräte und dem Nutzerverhalten an.

**Ich bin bereits Plume HomePass-Kunde. Wie kann ich zusätzliche Pods erwerben, um meinHeimnetzwerk zu erweitern?**

Zusätzliche Pods können Sie bei der Localnet AG bestellen und anschliessend direkt dem Plume HomePass-Netzwerk hinzufügen. Benutzen Sie dazu auch die Installationsanleitung der Localnet AG.

**Wieso braucht es eine App?**

Mit der App «HomePass by Plume» installieren und verwalten Sie Plume WiFi. Sie haben damit jederzeit und von überall den Überblick und die Kontrolle über Ihr Netzwerk daheim. Sie ändern und teilen damit Passwörter, Nutzerprofile, Gästezugänge, Zugriffsrechte etc. und verwalten Ihre Geräte. Sie sehen per Knopfdruck Ihren Datenverbrauch, ergänzen oder entfernen Super Pods im Netzwerk, verwalten den Online-Kinderschutz und sehen was die geblockten Inhalte sind. Und sollte es Fragen geben, können Sie mit der App auch den Kundendienst der Localnet AG kontaktieren.

**Wie installiere ich Plume HomePass?**

Die Installation dauert nur wenige Minuten. Die App «HomePass by Plume» führt Sie nach der Registrierung Schritt für Schritt durch die Installation. Details können Sie unserer Installationsanleitung entnehmen.

**Wie kann der Support durch den Internet-Provider helfen?**

Die Localnet AG hat mit dem Plume Central und dem Network Operation Center Einblick in das Heimnetzwerk und kann Sie so bei Problemen gezielt und einfach per Telefon unterstützen.

**Was passiert mit den gesammelten Daten?**

Damit Sie zu Hause stets über ein bestmögliches WiFi verfügen, sammelt Plume HomePass unter Einhaltung der EU-Datenschutzrichtlinien die Daten zu den Gerätetypen und deren Betriebssysteme, Geräte-, Netzwerk-, und IP-Adressen, Geschwindigkeit und Datenvolumen sowie Netzwerk-Log-Informationen. Es werden keine Passwörter und Browser-Inhalte gesammelt.

**Kann ich einstellen, dass der Netzbetreiber meine Daten nicht sieht?**

In der App können Sie den Datenschutzmodus aktivieren. Dies hat aber eine Beeinträchtigung der folgenden Funktionen zur Verfügung: Plume Sicherheits- und Inhaltszugriffskontrollen funktionieren nicht. Die Geräte-Identifizierung ist möglicherweise ungenau.

### **Was ist Band Steering?**

Plume analysiert laufend die Frequenzen in der Umgebung. Interferenzen werden erkannt und die verbundenen Geräte automatisch auf die bestverfügbare Frequenz (5GHz und 2.4 GHz) und Kanäle geschaltet. Die Umschaltung erfolgt fließend, so dass Sie als Nutzer nichts davon bemerken.

### **Wie fest strahlt das Plume WiFi?**

Plume passt sich stets dem Verbrauch an und stellt so eine optimierte Abstrahlung sicher. Die gesetzlich vorgeschriebenen Grenzwerte unterschreitet Plume deutlich.

### **Wie viel Strom verbrauchen die SuperPods?**

Im Durchschnitt etwa 10W, maximal werden 15W verbraucht und im Stand-by sind es 4.5W.