

1. Welche Hardware benötige ich für einen DSL Anschluss?
2. Wo ist FrankenTel DSL verfügbar?
3. Ich bin umgezogen und habe noch keinen Telefonanschluss. Können Sie mir sagen, ob für meine Adresse FrankenTel DSL verfügbar ist?
4. Kann ich, falls ich noch keinen Telefon- und T-DSL-Anschluss habe, bei Ihnen einen Telefon und T-DSL-Anschluss bestellen?
5. Kann ich meinen T-DSL Anschluss weiterhin nutzen?
6. Wie lang muß ich mich an Sie binden?
7. Werden Tarifsenkungen automatisch an mich weitergegeben?
8. Kann ich den Tarif einfach und kostenlos wechseln?
9. Wie konfiguriere ich die DFÜ-Verbindung für die Einwahl ins Internet?
10. Wie konfiguriere ich die Einwahl über einen Router?
11. Was ist das Besondere an FrankenTelDSL PrePaid?
12. Kann ich FrankenTel DSL-PrePaid auch nutzen, wenn ich bei einem anderen Anbieter einen Volumenvertrag oder Zeitvertrag abgeschlossen habe?
13. Was ist das Besondere an FrankenTel DSL-Smile flexi?
14. Wie lange dauert die Kundenfreischaltung voraussichtlich?
15. Sie haben mir bereits die Zugangsdaten für meinen Tarif übermittelt, ich habe aber einen späteren Terminwunsch angegeben. Ist das richtig?
16. Welche Zahlungsbedingungen gibt es?
17. Ich möchte gerne meine Daten ändern, kann ich dies telefonisch?
18. Erhalte ich einen kostenfreien Einzelgesprächsnachweis?
19. Wie kann ich meine Rechnung bzw. meinen Einzelgesprächsnachweis online einsehen?
20. Gibt es Portbeschränkungen oder Priorisierungen?
21. Können wir einen Testzugang von Ihnen haben?

#### **1. Welche Hardware benötige ich für einen DSL Anschluss?**

Sie benötigen ein handelsübliches DSL-Modem oder einen DSL-Router. Diese können Sie bei uns oder im Fachhandel kaufen. Falls Sie bereits über einen T-DSL Anschluss verfügen, können Sie das bestehende DSL-Modem weiter verwenden.

#### **2. Wo ist FrankenTel DSL verfügbar?**

FrankenTel DSL ist in Franken grundsätzlich verfügbar (identisch mit der Verfügbarkeit von T-DSL). T-DSL Anschlüsse sind jedoch nicht überall verfügbar.

#### **3. Ich bin umgezogen und habe noch keinen Telefonanschluss. Können Sie mir sagen, ob für meine Adresse FrankenTel DSL verfügbar ist?**

Sie benötigen einen Telefon- und einen T-DSL-Anschluss der T-Com um **FrankenTelDSL** zu nutzen. Um die Verfügbarkeit überprüfen zu können benötigen wir Ihre Vorwahl und Rufnummer.

Gehen Sie bitte auf die FrankenTel-Website. Oben rechts klicken Sie bitte auf "Kontakt". Geben Sie bitte dort Ihre Daten und den Wunsch für die Verfügbarkeitsprüfung ein. Wir werden uns umgehend bzgl. der Verfügbarkeit mit Ihnen in Verbindung setzen.

#### **4. Kann ich, falls ich noch keinen Telefon- und T-DSL-Anschluss habe, bei Ihnen einen Telefon und T-DSL-Anschluss bestellen?**

Ja. Gehen Sie bitte auf die FrankenTel-Website. Oben rechts klicken Sie bitte auf "Kontakt". Geben Sie bitte dort Ihre Daten und den Wunsch für die Bestellung ein. Wir werden uns umgehend bzgl. der Bestellung mit Ihnen in Verbindung setzen.

#### **5. Kann ich meinen T-DSL Anschluss weiterhin nutzen?**

Ja, Sie können Ihren T-DSL Anschluss mit unseren Tarifen weiterhin nutzen.

#### **6. Wie lang muß ich mich an Sie binden?**

Die Kündigung muss schriftlich bei der time to market GmbH (Betreiber von FrankenTel) erfolgen. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat zum Ende eines Monats.

#### **7. Werden Tarifsenkungen automatisch an mich weitergegeben?**

Ja!

#### **8. Kann ich den Tarif einfach und kostenlos wechseln?**

Ja, teilen Sie dies bitte unserem Kundenservice schriftlich mit. Die Umstellung wird ab dem nächsten Monat wirksam.

**9. Wie konfiguriere ich die DFÜ-Verbindung für die Einwahl ins Internet?**

Die Konfigurationsdaten senden wir Ihnen mit der Anmeldebestätigung.

**10. Wie konfiguriere ich die Einwahl über einen Router?**

Wenn Sie für die Einwahl einen Router benutzen, ist es notwendig, die Benutzerdaten direkt in den Router einzutragen. Eine DFÜ-Verbindung auf dem PC ist nicht notwendig bzw. nicht möglich. Alle weiteren Informationen entnehmen Sie bitte dem Handbuch Ihres Routers.

**11. Was ist das Besondere an FrankenTel DSL-PrePaid?**

Bei FrankenTel DSL-PrePaid zahlen Sie im Voraus einen bestimmten Betrag ein und können diesen dann "absurfen". Dadurch haben Sie die komplette Kostenkontrolle, wie bei bei PrePaid-Handys, und gehen kein Risiko ein. Das gekaufte Volumen kann innerhalb von 12 Monaten aufgebraucht werden.

**12. Kann ich FrankenTel DSL-PrePaid auch nutzen, wenn ich bei einem anderen Anbieter einen Volumenvertrag oder Zeitvertrag abgeschlossen habe?**

FrankenTel DSL-PrePaid kann auch als Zusatz zu bestehenden Verträgen genutzt werden. Sie müssen dann jedoch Ihre Zugangsdaten ändern.

**13. Was ist das Besondere an FrankenTel DSL-Smile flexi?**

Bei FrankenTel DSL-Smile flexi zahlen Sie jeden Monat nur das Volumen, welches Sie auch wirklich verbraucht haben. Sie zahlen immer den gleichen Preis pro MB, egal ob Sie viel oder wenig surfen. Der Tarif hat eine monatliche Grundgebühr.

**14. Wie lange dauert die voraussichtliche Kundenfreischaltung?**

Bei allen Volumentarifen: innerhalb von 3 Tagen.

Bei allen PrePaid-Tarifen innerhalb eines Tages nach Zahlungseingang.

**15. Sie haben mir bereits die Zugangsdaten für meinen Tarif übermittelt, ich habe aber einen späteren Terminwunsch angegeben. Ist das richtig?**

Sie erhalten die Zugangsdaten vorweg. Der Tarif wird ab erstmaliger Nutzung (Einwahl), spätestens jedoch ab Bereitstellung des DSL Anschlusses oder ab Datum Ihres Wunschtermins von uns berechnet. Ihrem Terminwunsch wird entsprochen.

**16. Welche Zahlungsbedingungen gibt es?**

Einmalige und monatlich wiederkehrende Entgelte sind im Voraus, variable Entgelte sind nach Rechnungsstellung, im Nachhinein, per Lastschrifteinzugsverfahren zu zahlen.

**17. Ich möchte gerne meine Daten ändern, kann ich dies telefonisch?**

Wir dürfen am Telefon nur die Rechnungsanschrift und die Einstellung für den Einzelgesprächsnachweis ändern, wenn Sie Ihr Passwort nennen können. Änderungen der Telefonnummer, Bankverbindung und des Anschlussinhabers benötigen wir schriftlich. Entweder per Post, per Fax oder per E-Mail.

**18. Erhalte ich einen kostenfreien Einzelgesprächsnachweis?**

Ja, selbstverständlich. Im "Login"-Bereich auf der FrankenTel-Website können Sie Ihre Gesprächsdaten einsehen.

**19. Wie kann ich meine Rechnung bzw. meinen Einzelgesprächsnachweis online einsehen?**

Auf unserem Begrüßungsschreiben und ist die Kundennummer und das Passwort ersichtlich.

Gehen Sie bitte auf die FrankenTel-Website. Oben rechts klicken Sie bitte auf "Login". Geben Sie bitte Ihre Kundennummer und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf "Anmelden". Anschließend können Sie den Einzelgesprächsnachweis oder die Rechnung online einsehen.

**20. Gibt es Portbeschränkungen oder Priorisierungen?**

Nein.

**21. Können wir einen Testzugang von Ihnen haben?**

Wenn Sie unser Produkt testen möchten, beauftragen Sie doch einfach eines unserer FrankenTel DSL-PrePaid Pakete. Alternativ empfehlen wir Ihnen, unseren FrankenTel DSL-Smile flexi zu testen, hier surfen Sie zu unglaublich günstigen Konditionen und werden immer nach dem tatsächlichen Verbrauch abgerechnet.