

1. Welche Vorteile hat Preselection für mich?

Sie erhalten einen deutlichen finanziellen Vorteil gegenüber dem T-Net-Standardtarif der Deutschen Telekom AG von 30%. Sie müssen nichts vorwählen und telefonieren automatisch günstiger über FrankenTel Telefonie.

2. Muss ich bei der Deutschen Telekom AG kündigen?

Nein, wir übernehmen alle Ummeldeformalitäten für Sie. Bitte kündigen Sie auf keinen Fall Ihren Anschluß, da Sie sonst überhaupt nicht mehr telefonieren können.

3. Ich telefoniere schon über einen anderen privaten Netzanbieter, würde aber gerne zu Ihnen wechseln. Geht das?

Ja, bitte nutzen Sie unseren Wechselsevice. Wenn Sie bei uns unterschreiben, stellt die Deutsche Telekom AG Sie innerhalb von 10-30 Tagen um.

4. Ich habe bei der Deutschen Telekom AG einen Aktiv-Plus-(Call-Time) Vertrag abgeschlossen. Kann ich sofort wechseln?

Ja, Sie können sofort mit dem Preselect-Auftrag zu uns kommen. Die günstigeren Gespräche des Aktiv-Plus/Call-Time werden durch eine Grundgebühr ermöglicht. Da FrankenTel die günstigen Ortsgespräche ohne eine Grundgebühr anbietet, sollten Sie in diesem Falle aber den Aktiv-Plus/CallTime kündigen.

5. Ich habe einen Internetzugang über T-Online. Funktioniert dieser nach wie vor?

Ja, wir unterstützen T-Online voll und ohne Aufpreis. Die Abrechnung erfolgt weiterhin über die DeutscheTelekom AG.

6. Erhalte ich die Rechnung in Zukunft von Ihnen?

Für Ortsgespräche, Ferngespräche, Gespräche in die Mobilfunknetze und Auslandsgespräche erhalten Sie eine Rechnung von uns. Ihre Anschlussgebühren und Sonderrufnummern, wie z.B. der Auskunft oder von Mehrwertdiensten wie 0190... werden weiterhin von der Deutschen Telekom AG in Rechnung gestellt.

7. 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. Bei der Rückumstellung zur Deutschen Telekom entsteht eine einmalige Gebühr von 5,11 Euro (inkl. 16% MwSt).

8. Werden Tarifsenkungen automatisch an mich weitergegeben?

Ja!

9. 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.

10. Wie kann ich überprüfen, ob ich schon bei FrankenTel freigeschaltet bin?

Wählen Sie die „0310“ um zu sehen, über welchen Netzbetreiber Sie die Ferngespräche führen, und die „0311“ um zu sehen, über welchen Netzbetreiber Sie die Ortsgespräche führen. Sie werden eine Bandansage hören, der Sie entnehmen können, bei welchem Netzbetreiber Sie freigeschaltet sind. Wenn dies British Telecom ist, telefonieren Sie zu den günstigen FrankenTel-Tarifen.

11. Ich habe mit der Deutschen Telekom AG einen XXL-Vertrag abgeschlossen, möchte diesen bei Ihnen preselecten. Geht das?

Ja. Sie können den Vertrag in einen Standardtarif umwandeln, dann sparen Sie auch bei der Grundgebühr.

12. Ich habe einen Preselection Vertrag bei Arcor, wie kann ich zu Ihnen wechseln?

Wenn Sie keine Mindestlaufzeit bzw. monatliche Grundgebühr bei Arcor haben, brauchen Sie bei Arcor nicht zu kündigen. Wenn Sie eines von beiden haben, müssen Sie formlos bei Arcor kündigen, nutzen Sie hierzu unseren Wechselservice. Lassen Sie sich die Kündigung schriftlich bestätigen.

13. Ich warte nun schon seit vier Wochen auf meine Umstellung. Ist das normal?

In der Regel setzen wir eine Frist von drei Wochen, bis die Voreinstellung eingerichtet ist. Wir werden den Auftrag erneut zur Deutschen Telekom AG senden. In ca. zwei bis drei Wochen sollte die Voreinstellung erfolgen. Bitte testen Sie noch einmal mit "0310" und "0311", um zu sehen, über welchen Netzbetreiber Sie die Ferngespräche bzw. Ortsgespräche führen. Sollte die Umstellung immer noch nicht erfolgt sein, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

14. Kann ich denn schon über FrankenTel telefonieren, auch wenn ich noch nicht umgestellt bin?

Leider nein.

15. Haben Sie ein eigenes Netz?

Nein, wir nutzen das Netz unseres Vertragspartners British Telecom mit nahezu 475 eigenen Übergabepunkten. Damit sind alle in Deutschland möglichen POIs (Point of Interconnection) ausgebaut. Die Netzabdeckung beträgt 99,9 %

16. Ich habe die Nummer auf meiner Rechnung nie angewählt, was nun?

Wir haben die Möglichkeit, eine Rechnungsrecherche bei British Telecom durchführen zu lassen. Wir behalten uns vor, hierfür eine Aufwandsentschädigung zu berechnen.

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. Entstehen mir durch die Umstellung Kosten?

Ja. Die Deutsche Telekom berechnet Ihnen eine einmalige Umschaltpauschale von 5,11 Euro (inkl. 16% MwSt). Diese wird Ihnen nicht gutgeschrieben, sie ist zu zahlen. Diese einmalige Zahlung sparen Sie durch die geringeren Telefonkosten nach ca. 1 Monat spätestens wieder ein.