

## FrankenTelSurf FAQ

1. Kann ich meine Internetverbindung über FrankenTel wählen und trotzdem mein T-Online Portal nutzen und die e-mail Adresse abrufen?
2. Wo ist FrankenTelSurf verfügbar?
3. Kann ich, falls ich noch keinen Analog- oder ISDN-Anschluss habe, bei Ihnen einen Telefonanschluss bestellen?
4. Wie lang muß ich mich an Sie binden?
5. Werden Tarifsenkungen automatisch an mich weitergegeben?
6. Wie lange dauert die voraussichtliche Kundenfreischaltung?
7. Sie haben mir bereits die Zugangsdaten für meinen Tarif übermittelt, ich habe aber einen späteren Terminwunsch angegeben. Ist das richtig?
8. Wie konfiguriere ich die DFÜ-Verbindung für die Einwahl ins Internet?
9. Wie konfiguriere ich die Einwahl über einen Router?
10. Was ist bei einer Kanalbündelung zu beachten?
11. Wie erfolgt die Abrechnung von FrankenTelsurf?
12. Bekomme ich bei Internet-by-call einen Einzelverbindungs nachweis?
13. Wie kann ich meine Rechnungsdaten/Einzelverbindungen online einsehen?
14. Welche Zahlungsbedingungen gibt es?
15. Ich möchte gerne meine Daten ändern, kann ich dies telefonisch?

### **1. Kann ich meine Internetverbindung über FrankenTelSurf wählen und trotzdem mein T-Online Portal nutzen und die e-mail Adresse abrufen?**

Sie können Ihre e-mails über die WebSite von T-Online abrufen. Wenn Sie ein Mailprogramm wie z.B. Microsoft Outlook verwenden möchten, müssen Sie eine kostenpflichtige Zusatzoption bei T-Online bestellen. Nähere Informationen erhalten Sie bei T-Online.

### **2. Wo ist FrankenTelSurf verfügbar?**

FrankenTelSurf ist grundsätzlich bundesweit verfügbar.

### **3. Kann ich, falls ich noch keinen Analog- oder ISDN-Anschluss habe, bei Ihnen einen Telefonanschluss bestellen?**

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

### **4. Wie lang muss ich mich an Sie binden?**

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

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

Ja!

### **6. Wie lange dauert die voraussichtliche Kundenfreischaltung?**

Bei Internet-Einwahl, innerhalb von 3 Tagen.

### **7. 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) oder ab Datum Ihres Wunschtermins von uns berechnet. Ihrem Terminwunsch wird entsprochen.

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

Die Konfigurationsdaten senden wir Ihnen mit der Anmeldebestätigung.

### **9. 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.

### **10. Was ist bei einer Kanalbündelung zu beachten?**

Bei einem ISDN-Anschluss ist es möglich, beide B-Kanäle zu bündeln und dadurch die doppelte Verbindungsgeschwindigkeit zu erreichen. Dazu wird über den zweiten B-Kanal eine zweite Verbindung zu FrankenTelSurf aufgebaut. Bitte beachten Sie, dass die Kanalbündelung doppelte Verbindungskosten zur Folge hat! In Ihrem Einzelverbindungs nachweis erkennen Sie solche Verbindungen in der Regel an zwei zur selben Zeit gestarteten Verbindungen.

**11. Wie erfolgt die Abrechnung von FrankenTelsurf?**

Für Internet-Einwahl erhalten Sie eine Rechnung von FrankenTel. Ihre Anschlussgebühren werden weiterhin von der Telekom in Rechnung gestellt.

**12. Bekomme ich bei Internet-by-call einen Einzelverbindungs nachweis?**

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

**13. Wie kann ich meine Rechnungsdaten/Einzelverbindungen online einsehen?**

Auf unserem Begrüßungsschreiben 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".

**14. Welche Zahlungsbedingungen gibt es?**

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

**15. 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.