

## encoLine beantwortet Ihre Fragen:

### **1. Wenn ich einen Auftrag bei encoLine einreiche, besteht dann schon ein Vertragsverhältnis?**

Nein, ein verbindlicher Vertrag mit uns kommt *erst* mit der schriftlichen Auftragsbestätigung und der Nennung des Anschaltetermins zustande.

### **2. Wie läuft der Prozess bei encoLine ab?**

- Sie reichen Ihren ausgefüllten Auftrag bei encoLine ein.
- Kurz darauf erhalten Sie eine Eingangsbestätigung (EB) von uns. Auf dieser finden Sie Ihre Kundennummer und eine Übersicht aller bestellten Leistungen + Produkte.
- Möchten Sie Ihre bisherige Rufnummer (RN) auch weiterhin nutzen, erhalten Sie mit der EB außerdem einen sogenannten **Portierungsauftrag** (Portierung = Übertragung der RN).
- Bitte prüfen Sie diesen Auftrag auf Richtigkeit und stellen Sie sicher, dass der aktuelle **Anschlussinhaber** Ihres bisherigen Vertrages darauf erfasst ist und unterschreibt. Wir bitten Sie, uns den unterscrieben Portierungsauftrag umgehend zurückzuschicken, damit wir weitere Schritte einleiten können.
- Etwa 3-4 Wochen bevor Sie von uns umgestellt werden, erhalten Sie eine verbindliche Auftragsbestätigung mit Ihrem geplanten Umschaltermin sowie der eventuell bestellten Hardware. Jetzt beginnt Ihr Vertragsverhältnis mit uns.

### **3. Wenn ich mit encoLine einen Vertrag abschließe, habe ich dann auch noch einen Vertrag mit der Deutschen Telekom?**

Nein, wer mit encoLine einen Vertrag abschließt hat *kein* Vertragsverhältnis mehr mit der Deutschen Telekom oder einem anderen Anbieter. Ein zusätzlicher Anschluss neben dem encoLine-Anschluss bei der Deutschen Telekom ist natürlich möglich.

### **4. Kann ich meinen bisherigen Router weiter verwenden?**

Ja, es kann jeder Router bis DSL 16000 verwendet werden, der den Standard **ADSL2+** und **IP-Telefonie** beherrscht. Wenn Sie über unseren Anschluss telefonieren möchten, sollte der Router weiterhin über entsprechende **VoIP-Fähigkeiten** verfügen, d.h. an den Router müssen Telefone anschließbar sein.

### **5. Ich nutze zur Zeit eine ISDN Telefonanlage mit drei Rufnummern und drei oder mehr Endgeräten (2xTelefon, 1xFaxgerät). Muss ich einen neuen Router kaufen?**

Damit sie Ihre jetzige ISDN Telefonanlage weiter betreiben können, muss Ihr Router einen Anschluss "S0 Intern" zum Anschluss der ISDN - Telefonanlage sowie die VoIP Telefonie unterstützen. Wir empfehlen den Kauf eines Routers von encoLine.

### **6. Kann ich auch nachträglich einen Router bei encoLine bestellen?**

Ja, Sie können jederzeit bei uns Router für bestellen. Bitte beachten Sie, dass die Bestellung von Routern nach Erhalt der schriftlichen Auftragsbestätigung zu folgenden Konditionen möglich ist: Die FritzBox 7170 kostet dann 99 Euro und die FritzBox 7570 kostet 170 Euro. Wir verkaufen die Router nur an encoLine-Kunden.

**7. Warum muss ich die Kündigungsdaten meines bisherigen Anbieters angeben, obwohl EncoLine die Kündigung übernimmt?**

EncoLine kümmert sich um die Kündigung Ihres bisherigen Anschlusses, ist dabei aber trotzdem an die jeweilige Vertragsgestaltung gebunden.

Ein Beispiel:

Ein Telekomvertrag wurde am 01.04.2009 mit einer Laufzeit von 2 Jahren und einer Kündigungsfrist von 4 Wochen abgeschlossen. In diesem Fall müssen wir die Kündigung spätestens am 01.03.2011 bei der Telekom einreichen, damit Sie ab dem 01.04.2011 einen encoLine-Anschluss erhalten können.

Da jeder Vertrag anders gestaltet ist, gibt es keine Standard-Fristen oder -Laufzeiten. Daher bitten wir Sie, uns diese Daten im Auftrag mitzuteilen.

**8. Ich habe meinen Telekomvertrag schon so viele Jahre und kenne die Kündigungsdaten gar nicht. Was soll ich in diesem Fall unternehmen?**

Bitte beachten Sie, dass es Verträge gibt, die sich stillschweigend um ein Jahr verlängern, wenn sie nicht fristgemäß gekündigt werden. Des Weiteren können auch Tarifänderungen eine erneute Laufzeit verursachen. Daher empfehlen wir Ihnen, die genauen Daten telefonisch bei Ihrem bisherigen Anbieter zu erfragen.

**9. Was muss ich tun, wenn ich zusätzlich zur Telekom-Grundgebühr weitere Verträge mit Drittanbietern wie Tele2 oder 1&1 habe?**

In diesem Fall müssen Sie die Verträge mit Drittanbietern **selbst** kündigen. EncoLine übernimmt in diesem Fall **nur** die Kündigung des Telekomanschlusses.

**10. Kann ich bei encoLine mehrere Rufnummern (RN) bestellen?**

Ja, es ist sowohl möglich mehrere RN Ihres bisherigen Anbieters zu übernehmen, als auch neue RN von encoLine dazuzubuchen. Bitte beachten Sie, dass die 1. RN kostenfrei ist und für jede weitere RN monatlich 1,49 Euro anfällt.

**11. Müssen in meinem Haus bzw. meiner Wohnung neue Kabel verlegt werden?**

Nein, wir nutzen das vorhandene Telefonnetz. Allerdings sollte die Verkabelung dem Stand der Technik entsprechen.

**12. Ich habe eine Flatrate gebucht, kann ich jetzt überall hin kostenlos telefonieren?**

Die Telefonflatrate gilt für das **gesamte deutsche Festnetz**. Bitte beachten Sie, dass Verbindungen zu Handynummern sowie Sonderrufnummern wie z.B. 0900..., 0180... oder 0137... separat abgerechnet werden und Kosten verursachen.

**13. Erhalte ich zu meinem Anschluss eine E-Mail-Adresse?**

Nein, bei uns gibt es so etwas nicht. Wir empfehlen Ihnen freie Anbieter wie z.B. freenet, gmx oder yahoo. Vorhandene xxx@t-online.de-Postfächer kann man behalten.

**14. Was passiert, wenn noch nicht genügend Aufträge für meinen Ort eingegangen sind, kündigt encoLine dann trotzdem meinen Vertrag und ich habe bald keinen Anschluss mehr?**

Nein, Sie brauchen sich diesbezüglich keine Sorgen zu machen. EncoLine kündigt Ihren Vertrag erst, wenn zu 100% feststeht, dass ihr Ort realisiert wird.