

### Allgemeines

#### Was ist KIRTEL?

KIRTEL ist das regionale Privatkundenprodukt der VSE NET GmbH in Kirkel. Sie erhalten von KIRTEL ein komplettes Sprach- und Internetangebot aus einer Hand; dieses reicht vom Analog- oder ISDN-Telefonanschluss bis hin zum Hochgeschwindigkeitszugang mit dem KIRTEL DSL-Angebot.

#### Fallen für mich bei einem Wechsel zu KIRTEL Wechselformalitäten an?

KIRTEL übernimmt grundsätzlich alle notwendigen Schritte zur Übernahme Ihres Telefonanschlusses von Ihrem bisherigen Telefonanbieter. Eventuell vorliegende Vertragsbindungen an einen Internetprovider können wir leider nicht für Sie kündigen; die entsprechenden Verträge sind durch Sie zu beenden.

#### Werden mir Preisänderungen immer mitgeteilt?

Ja. Natürlich halten wir Sie ständig über unsere Tarife auf dem Laufenden und werden Ihnen immer die aktuellen Tarife anbieten.

#### Stehe ich auch weiterhin im Telefonbuch?

Natürlich stehen Sie auch weiterhin im Telefonbuch, wenn Sie es wünschen. Sie können sich auch für einen Eintrag von ihrer E-Mail-Adresse, von mehreren Namen oder auch für einen Eintrag in fetter oder kursiver Schrift entscheiden (kostenpflichtig); bitte setzen Sie sich bei Interesse mit einem Telefonbuchverlag in Verbindung. Außerdem können Sie entscheiden, ob Sie in elektronische Verzeichnisse oder Telefonauskünfte aufgenommen werden wollen und welche Daten (Rufnummer, Name, Adresse) über die Telefonauskunft mitgeteilt werden. Der sog. „Inverssuche“ durch Anbieter von Auskunftsdiensten können Sie widersprechen.

#### Wie kündige ich?

Grundsätzlich erfordern Vertragsänderungen und Änderungen am Stammdatensatz Ihres Tarifes immer einen rechtsgültigen Auftrag. Aus diesem Grunde können wir Ihre Änderungswünsche (auch Änderung der Bankverbindung etc.) nur schriftlich oder per Fax an die zuständige Stelle von KIRTEL entgegennehmen. Bitte beachten Sie bei der Kündigung des KIRTEL-Anschlusses die Mindestlaufzeit Ihres Vertrages.

### Telefonie

#### Kann ich meine bisherige Rufnummer mitnehmen?

Ja. Bei Ihrem Wechsel zu KIRTEL ist die Mitnahme der Rufnummer problemlos möglich.

#### Muss ich bei KIRTEL eine zusätzliche Vorwahl wählen?

Nein. Sie können alle Gespräche ohne weitere Netzbetreiberkennzahl (010xx) führen.

#### Was habe ich bei dem Wechsel von einem Analog- auf einen ISDN-Anschluss zu beachten?

Da bei einem ISDN-Anschluss die Installation eines Netzabschlussgerätes (NTBA) notwendig ist, müssen Sie sich beim Ausfüllen des Antrages entscheiden, ob Sie den NTBA selbst installieren oder die Hilfe eines KIRTEL-Servicetechnikers in Anspruch nehmen wollen. Bei einer Selbstinstallation bekommen Sie mit dem NTBA eine Montageanleitung zugeschickt. Bei einer Montage durch den KIRTEL-Servicetechniker fällt ein Montageentgelt an (vgl. Preisliste).

Wollen Sie Ihr analoges Telefon weiter benutzen, so ist entweder ein Adapter oder eine Telefonanlage an den NTBA anzuschließen; diese Zusatzgeräte gehören nicht zum Telefonanschluss und können über den Fachhandel bezogen werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an unsere Info-Hotline.

#### Kann ich meinen NTBA beim Wechsel von der Telekom zu KIRTEL behalten?

Ja. Sie können Ihre komplette Installation bei vorhandenem ISDN beibehalten. Es müssen keine Arbeiten in Ihren Räumen durchgeführt werden.

#### Kann ich als KIRTEL-Kunde Call-by-Call- oder Preselection-Gespräche führen?

Nein. Die Nutzung eines Call-by-Call- oder Preselection-Verfahrens ist als KIRTEL-Kunde nicht mehr möglich.

### **Kann ich die Telefonauskunft der Telekom weiterhin wie gewohnt nutzen?**

Selbstverständlich ist die Telefonauskunft der Telekom für Sie weiterhin erreichbar. Leider ist die direkte Weitervermittlung für Kunden eines alternativen Anbieters, somit auch für Sie als KIRTEL-Kunden, nicht möglich.

### **Kann ich die T-Net-Box weiterhin wie gewohnt nutzen?**

Nein. Mit dem Vertragsende bei der Deutschen Telekom steht Ihnen auch der „Anrufbeantworter im Netz“ nicht mehr zur Verfügung. KIRTEL bietet Ihnen eine entsprechende Alternative an. Bitte wenden Sie sich bei Interesse hieran an unsere Hotline.

### **Bei meinem aktuellen Telefonanbieter habe ich einen Sondertarif. Muss ich hierbei etwas beachten?**

Ja. Bei Sondertarifen müssen wir auf Mindestvertragslaufzeiten sowie die Kündigungsfristen achten. Ihr Wechsel zu KIRTEL kann sich hierdurch verzögern.

### **Wenn man heute den KIRTEL Telefonauftrag unterzeichnet, ab wann kann man dann über KIRTEL telefonieren?**

Der genaue Zeitpunkt kann leider nur ungefähr angegeben werden, da es maßgeblich davon abhängt, wie schnell die Umstellung von Ihrem bisherigen Telefonanbieter zur KIRTEL möglich ist (Kündigungsfrist). In der Regel können Sie, falls keine Kündigungsfrist beim bisherigen Anbieter vorliegt, nach spätestens drei bis vier Wochen über KIRTEL telefonieren.

### **Kann es am Tag der Portierung zu Störungen kommen?**

Am Tag der Portierung kommt es sowohl zu einer physikalischen als auch zu einer softwaremäßigen Umstellung Ihres Anschlusses von Ihrem bisherigen Anbieter zu KIRTEL. Während des Umstellvorgangs kann es zu einer Unterbrechung Ihres Telefonanschlusses kommen. Sollte diese Unterbrechung jedoch auch nach 12 Uhr noch vorliegen, informieren Sie bitte unsere Störungshotline. Wir werden die Störung, soweit sie in unserem Verantwortungsbereich liegt, selbst beheben oder an Ihren derzeitigen Anbieter weiterleiten.

### **Ist eine Sperre von 0900-Nummern möglich?**

Im Sinne des Schutzes unserer Kunden sind die preislich unregulierten Mehrwertdienste 0900 bei KIRTEL grundsätzlich gesperrt; nur auf schriftlichen Antrag werden wir diese für Sie freischalten.

### **Ist das Leistungsmerkmal Anklopfen vorhanden?**

Ja. Das Leistungsmerkmal „Anklopfen“ ist im Standardumfang des KIRTEL-Anschlusses (analog und ISDN) enthalten und kann von Ihnen am Endgerät selbst eingerichtet werden. Ist Ihr Anschluss dann belegt, wird Ihnen bei ankommenden Verbindungen ein neuer Gesprächswunsch durch Anklopfen signalisiert.

### **Ist das Leistungsmerkmal „Rückruf bei besetzt“ aktiv?**

Ja, allerdings nicht über unsere Netzgrenzen hinweg. Der „Rückruf bei besetzt“ wird Ihnen über Ihren Anschluss signalisiert, sofern der angerufene Anschluss belegt ist.

### **Unterstützt KIRTEL den Dienst „SMS im Festnetz“?**

Ja, im KIRTEL-Netz wird ein solcher Dienst unterstützt.

### **Bekomme ich in Zukunft mehrere Telefonrechnungen?**

Nein. KIRTEL ist Komplettanbieter für Orts-, Fern- und internationale Gespräche. Sie erhalten in Zukunft nur noch eine Rechnung von KIRTEL.

### **Wie sieht die Telefonrechnung von KIRTEL aus?**

Sie erhalten monatlich eine Rechnung. Sie haben die Wahl zwischen einer komprimierten Rechnungsstellung oder einer detaillierten mit Einzelbindungsnachweis

# FAQ

## Häufige Fragen zu KIRTEL



### Wie sieht der Einzelverbindungsachweis aus?

Der Einzelverbindungsachweis ist aufgeschlüsselt nach folgenden Informationen: Datum des Gesprächs; Beginn des Gesprächs; Zielrufnummer; Zielort; Dauer des Gesprächs; Nettobetrag; Bruttobetrag; Sie können weiterhin wählen, ob Sie die volle Nummer der Telefonverbindung oder nur die ersten Stellen ausgewiesen haben möchten (die letzten Ziffern werden durch x ersetzt).

## Internet

### Welche Internet-Einwahldienste kann ich nach einem Wechsel nutzen?

Internet-by-Call (z.B. über freenet, Arcor etc.) ist weiterhin möglich, wird aber bei KIRTEL pauschal mit 1,5 Cent brutto pro Minute abgerechnet. Zur Nutzung kennwortgeschützter Portale (wie z.B. T-Online oder AOL) ist weiterhin ein separates Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Anbieter notwendig. Bitte beachten Sie den günstigen Internet-by-Call-Zugang über KIRTEL.

### Kann ich mit DSL gleichzeitig surfen und telefonieren?

Ja. Mit DSL erhalten Sie eine zusätzliche Datenleitung fürs Internet. So ist gleichzeitiges Surfen und Telefonieren möglich, selbst wenn Sie einen analogen Anschluss haben.

### Mit welcher DSL-Geschwindigkeit kann ich an meinem Anschluss rechnen?

Leider haben wir als alternativer Telekommunikationsanbieter keine Möglichkeit, die Güte Ihrer Leitung und damit die zu erwartende Bandbreite Ihres DSL vor Übergabe der Leitung durch die Deutsche Telekom zu messen (Portierungstermin). Die bei Ihnen mögliche DSL-Geschwindigkeit kann somit im Vorfeld leider nicht ermittelt werden.

### Welche Endgeräte benötige ich zur DSL-Nutzung?

Sie benötigen einen DSL-Splitter, der das DSL- vom Telefonsignal trennt. Diesen Splitter stellt Ihnen KIRTEL über die Vertragslaufzeit zur Verfügung. Zusätzlich benötigen sie ein DSL-Modem oder einen DSL-Router, welche Sie mit der Netzwerkkarte oder dem USB-Port Ihres Rechners verbinden. Diese Hardware können Sie entweder bei uns bestellen oder in einem Fachhandel Ihrer Wahl erwerben (Fremdfabrikate werden im Störfall nicht gewartet). Für nähere Informationen steht Ihnen die KIRTEL-Hotline gerne zur Verfügung.

### Kann ich meinen vorhandenen Splitter weiter nutzen?

Ja. Die weitere Nutzung ist i.d.R. problemlos möglich.

### Kann ich meinen T-DSL-Zugang oder meinen DSL-Zugang über andere Provider (AOL, 1&1, freenet etc.) weiterhin nutzen?

Nein. Nach dem Wechsel zu KIRTEL haben alternative Provider aufgrund der Übergabe der Telekomleitung an KIRTEL keine Versorgungsmöglichkeit mehr. Somit ist Ihr Vertragsverhältnis mit Alternativen Anbietern komplett zu beenden. Dadurch können ggf. vorhandene E-mailadressen und Dienste über die entsprechenden Portale (z.B. T-Online Homebanking) bei diesen Anbietern ebenfalls nicht weiter genutzt werden.

### Kann ich von beliebigen Rechnern mit Internetzugang meine Kirtel-E-Mails verwalten?

Sie haben weltweit die Möglichkeit, ihr Emailkonto von KIRTEL auf der Internetseite [www.kirtel.de](http://www.kirtel.de) zu verwalten. Voraussetzung ist lediglich eine eingerichtete KIRTEL-Mailadresse und ein Computer mit Internetzugang.

### Kann ich weitere E-Mail-Adressen erhalten?

Es ist möglich weitere E-Mail-Adressen einzutragen, allerdings verweisen diese dann auf Ihr ursprüngliches erstes E-Mail-Postfach, sind also nur weitere Adressen für das gleiche Postfach. KIRTEL berechnet für jede über den Leistungsumfang hinausgehende E-Mail-Adresse eine Gebühr (auf Anfrage).

### Kann KIRTEL mir höhere Upload-Bandbreiten für meinen DSL-Anschluss bereitstellen?

Ja, KIRTEL stellt Ihnen auf Wunsch und nach Verfügbarkeit an Ihrem Anschluss eine höhere Bandbreite für den Upload ins Internet zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich bei Interesse an unsere Hotline.