

## Häufige Fragen zu schlau.com

### ALLGEMEINES

#### 1. Was ist schlau.com?

schlau.com ist ein gemeinsames Projekt der energis, ihrer Stadtwerkpartner und der VSE NET, die ein alternatives, günstiges und qualitativ hochwertiges Telekommunikationsangebot entwickelt haben. Sie erhalten von schlau.com ein komplettes Sprach- und Internetangebot aus einer Hand; dieses reicht vom Analog- oder ISDN-Telefonanschluss bis hin zum Hochgeschwindigkeitszugang mit dem schlau.com DSL-Angebot.

#### 2. Fallen für mich bei einem Wechsel zu schlau.com Wechselmodalitäten an?

schlau.com 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.

#### 3. 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.

#### 4. Stehe ich auch weiterhin im Telefonbuch?

Selbstverständlich 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.

#### 5. Ich ziehe in eine andere Region, in der ich schlau.com nicht mehr nutzen kann. 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 schlau.com entgegennehmen. Bitte beachten Sie bei der Kündigung des schlau.com-Anschlusses die Mindestlaufzeit Ihres Vertrages. Ziehen Sie in ein nicht von schlau.com versorgtes Gebiet, benötigen wir eine Kopie der Ab- bzw. Ummeldebesccheinigung.

### TELEFONIE

#### 6. Kann ich meine bisherige Rufnummer mitnehmen?

Ja. Bei Ihrem Wechsel zu schlau.com ist die Mitnahme der Rufnummer problemlos möglich. In diesem Fall brauchen Sie nur die entsprechende Portierungserklärung mit dem Auftrag bei schlau.com einzureichen.

#### 7. Muss ich bei schlau.com eine zusätzliche Vorwahl wählen?

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

#### 8. 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 schlau.com -Servicetechnikers in Anspruch nehmen wollen. Bei einer Selbstinstallation bekommen Sie mit dem NTBA eine Montageanleitung zugeschickt.

Bei einer Montage durch den schlau.com-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 sind über den Fachhandel zu bekommen. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an unsere Info-Hotline: 0800-000 1132.

#### 9. Kann ich meinen NTBA beim Wechsel von der Telekom zu schlau.com behalten?

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

#### 10. Kann ich als schlau.com-Kunde Call-by-Call- oder Preselection-Gespräche führen?

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

#### 11. 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 schlau.com -Kunden, nicht möglich.

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

Nein. Mit dem Vertragende bei der Deutschen Telekom steht Ihnen auch der „Anrufbeantworter im Netz“ nicht mehr zur Verfügung - schlau.com arbeitet z.Z. an dem Aufbau eines entsprechenden Dienstes im schlau.com-Netz. Bitte wenden Sie sich bei Interesse an unsere Hotline 0800-000 1132.

#### 13. Zur Zeit habe ich einen Sondertarif beauftragt, wie z.B. Business Call, Calltime 120 oder XXL (Fulltime). Muss ich hierbei etwas beachten?

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

#### 14. Wenn man heute den schlau.com Telefonauftrag unterzeichnet, ab wann kann man dann über schlau.com telefonieren?

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

#### 15. 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 schlau.com. Während des Umstellvorgangs kann es zu einer Unterbrechung (i.d.R. etwa zwei Stunden) Ihres Telefonanschlusses kommen. Sollten diese Unterbrechung jedoch auch nach 12 Uhr noch vorliegen, informieren Sie bitte unsere Störungshotline 0800-000 1225. Wir werden die Störung, soweit sie in unserem Verantwortungsbereich liegt, selbst beheben oder an die Deutsche Telekom AG weiterleiten.

#### 16. Ist eine Sperre von 0900-Nummern möglich?

Im Sinne des Schutzes unserer Kunden sind die preislich unregulierten Mehrwertdienste 0900 bei schlau.com grundsätzlich gesperrt. Gerne schalten wir diese Dienste auf ihren Wunsch hin kostenlos für Sie frei. Bitte wenden Sie sich an unsere Hotline 0800-000 1132.

## Häufige Fragen zu schlau.com

### 17. Ist das Leistungsmerkmal „Anklopfen“ vorhanden?

Ja. Das Leistungsmerkmal „Anklopfen“ ist im Standardumfang des schlau.com-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.

### 18. Ist das Leistungsmerkmal „Rückruf bei besetzt“ aktiv?

Ja, allerdings nur zwischen zwei schlau.com-Kunden und nicht über Netzgrenzen hinweg. Der „Rückruf bei besetzt“ wird Ihnen über Ihren Anschluss signalisiert, sofern der angerufene schlau.com-Anschluss belegt ist.

### 19. Unterstützt schlau.com den Dienst „SMS im Festnetz“?

Nein, im schlau.com Netz wird ein solcher Dienst nicht unterstützt. Dieser Dienst ist abhängig von dem gewählten Serviceanbieter. Gegebenfall ist eine Freischaltung von 0900-er Rufnummern erforderlich.

### 20. Bekomme ich in Zukunft mehrere Telefonrechnungen?

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

### 21. Wie sieht die Telefonrechnung von schlau.com aus?

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

### 22. 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

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

Internet-by-Call (z.B. über freenet, MSN, Arcor etc.) ist weiterhin möglich, wird aber bei schlau.com pauschal abgerechnet (vgl. Preisliste „Zuführung zu fremden Online-Diensten“). 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 schlau.com (Online basic).

### 24. 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.

### 25. 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 Telekom zu messen (Portierungstermin). Die bei Ihnen mögliche DSL-Geschwindigkeit kann somit im Vorfeld leider nicht ermittelt werden.

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

Sie benötigen einen DSL-Splitter, der das DSL- vom Telefonsignal trennt. Diesen Splitter stellt Ihnen schlau.com über die Vertragslaufzeit zur Verfügung. Zusätzlich benötigen sie ein DSL-Modem, das Sie mit der Netzwerkkarte oder dem USB-Port Ihres Rechners verbinden. Ein DSL-Modem oder einen W-Lan-

Router 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 schlau.com Hotline unter 0800-000 1132 zur Verfügung.

### 27. Kann ich meinen vorhandenen Splitter weiter nutzen?

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

### 28. 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 schlau.com haben alternative Provider aufgrund der Übergabe der Telekomleitung an schlau.com keine Versorgungsmöglichkeit mehr. Somit ist Ihr Vertragsverhältnis mit Alternativenanbietern komplett zu beenden. Dadurch können ggf. vorhandene Emailadressen und Dienste über die entsprechenden Portale (z.B. T-Online Homebanking) bei diesen Anbietern ebenfalls nicht weiter genutzt werden.

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

Sie haben weltweit die Möglichkeit, ihre Emails auf der Internetseite www.schlau.com abzurufen und zu verschicken. Voraussetzung ist lediglich ein Computer mit Internetzugang.

### 30. 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. schlau.com berechnet für jede über den Leistungsumfang hinausgehende E-Mail-Adresse eine Gebühr (auf Anfrage).

### 31. Kann schlau.com mir höhere Upload-Bandbreiten für meinen DSL-Anschluss bereitstellen?

Ja, schlau.com stellt Ihnen auf Wunsch eine höhere Bandbreite für den Upload ins Internet zur Verfügung (vgl. Preisliste). Bitte wenden Sie sich bei Interesse an unsere Hotline 0800-000 1132.

### 32. Was versteht man unter FastPath?

Das Leistungsmerkmal FastPath (Einrichtungspreis vgl. Preisliste) für unsere DSL-Produkte sorgt für sehr schnelle Übermittlungszeiten zwischen Sender und Empfänger. Wenn Sie häufig und gerne an Online-Spielen teilnehmen, profitieren Sie besonders von diesen kurzen Antwortzeiten. Bei FastPath wird die sog. „Interleaving-Fehlerkorrektur“ zugunsten schnellerer Ping-Zeiten deaktiviert. Die standardmäßige Interleaving-Voreinstellung für alle DSL-Varianten von schlau.com korrigiert Fehler bei der Datenübertragung und ist umso wichtiger, je weiter entfernt Ihr schlau.com DSL-Anschluss von der Vermittlungsstelle ist.

### 33. Ist die FastPath- Einrichtung für alle schlau.com DSL-Kunden möglich?

Die Bereitstellung von FastPath an Ihrem schlau.com -DSL-Anschluss ist abhängig von den physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung. Eine endgültige Bestätigung Ihres Auftrags zur Einrichtung von FastPath kann deshalb erst nach entsprechender technischer Prüfung Ihres Anschlusses erfolgen. Sollte nach dem Ergebnis der technischen Prüfung die FastPath-Aktivierung an Ihrem Anschluss nicht möglich sein, so werden Sie hierüber durch einen schlau.com-Mitarbeiter informiert und Ihr Auftrag dementsprechend angepasst.

Stand: März 2009