

Fragen und Antworten zum Vertragswechsel EckiTel

1. Wo finde ich Informationen zum neuen Telekommunikationsangebot?

- In diesem Brief finden Sie einen Flyer mit der Übersicht der neuen Tarife und Preise sowie in den beigefügten Auftragsunterlagen ergänzende Informationen dazu.
- Unter www.stadtwerke-eckernfoerde.de – Menüpunkt „Telekommunikation“ haben wir diese Informationen ebenfalls für Sie veröffentlicht.
- Gern beraten wir Sie zum Angebot telefonisch oder per Videochat, bitte vereinbaren Sie dafür einen Termin mit unserem Glasfaserberater Dennis Büchler unter den umseitig genannten Kontaktdaten.

2. Warum ist es notwendig, einen neuen Vertrag abzuschließen?

- Zugunsten besserer Angebote für unsere Kunden, vor allem im Bereich der garantierten Bandbreite, werden wir zum November 2021 unseren Vordienstleister im Bereich Telekommunikation wechseln.
- Das macht es notwendig, mit unseren Kunden einen neuen Vertrag abzuschließen.

3. Was passiert, wenn kein neuer Vertrag abgeschlossen wird?

- Sollten Sie sich nicht für eines unserer Angebote entscheiden, können wir Ihnen ab **November 2021 keine Telekommunikationsdienstleistungen (Telefon, Internet, ggf. Fernsehen)** mehr zur Verfügung stellen.
- Bitte beachten Sie in diesem Fall, dass derzeit kein anderer Telekommunikationsanbieter diese Dienstleistungen bei Ihnen anbietet.

4. Wird es weiterhin EckiTel – Produkte geben?

- Nein, im Zuge der Vertragsumstellung wird die Marke EckiTel durch die neuen Produkte aus der Stadtwerke SH-Familie ersetzt.

5. Muss auch ein neuer Vertrag für das bisher genutzte Fernseh-Angebot abgeschlossen werden?

- Ja, das ist notwendig, wenn Sie das bisherige Fernsehangebot der Stadtwerke Eckernförde GmbH nutzen. Sie haben die Wahl zwischen zwei TV-Angeboten mit unterschiedlichen Programmpaketen. Neu ist das Angebot SH Premium-TV, das ist IPTV – internetbasiertes Fernsehen mit zahlreichen Funktionen und Möglichkeiten, die ein herkömmlicher Fernsehanschluss via Kabel oder Satellit bisher nicht bietet – siehe beigefügte Informationen zum IPTV.

6. Bis wann muss der neue Auftrag erteilt werden?

- Je zeitiger Sie uns den neuen Auftrag erteilen, umso eher können Sie von den verbesserten Konditionen profitieren – siehe auch Punkt „Vorabanschaltung“.
- Für eine bessere Planbarkeit bitten wir um Rücksendung Ihres Auftrages bis zum 1. April 2021.

7. Wird die bisherige Vertragslaufzeit übernommen oder beginnt sie neu?

- Die Vertragslaufzeit beginnt neu.

8. Wann beginnt der neue Vertrag und welche Laufzeit hat er?

- Ihr neuer Vertrag beginnt abhängig von der jetzigen Vertragslaufzeit mit der Freischaltung durch die Stadtwerke Eckernförde GmbH, spätestens am 1. November 2021.
- Die Laufzeit beträgt 24 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch, wenn er nicht mindestens drei Monate vor Ende der Vertragslaufzeit in Textform gekündigt wird.

9. Muss die im Auftrag angekreuzte „Aktivierungsgebühr für Neukunden“ in Höhe von 99,- € gezahlt werden?

- Nein, die Aktivierungsgebühr gilt nur für Neukunden und nicht im Falle eines Vertragswechsels, der bei Ihnen stattfindet.

10. Können bereits Leistungen vor dem regulären Vertragsende des bisherigen Vertrags genutzt werden - Vorabanschaltung?

- Ja, das ist möglich für Internet- und TV-Produkte. Für die Beauftragung der vorzeitigen Nutzung des Internetproduktes oder des Internetproduktes mit zugebuchten TV-Angeboten ist Voraussetzung, dass gleichzeitig die Beauftragung der Rufnummernmitnahme erfolgt ist; die Vorabanschaltung gilt nur für das beauftragte Internetprodukt oder für das beauftragten Internetprodukt mit zugebuchtetem TV-Angebot.

11. Kann die bisherige Rufnummer weiterhin genutzt werden?

- Ja, die Rufnummernmitnahme ist möglich. Bitte füllen Sie dafür unbedingt den Portierungsauftrag (Anbieterwechsel-Formular) aus und legen sie ihn Ihren Auftragsunterlagen bei.

12. Kann die EckiTel Mailadresse weiterhin genutzt werden?

- Nein, das ist nicht möglich. Der EckiTel - Mailaccount wird mit der Vertragsbeendigung abgeschaltet. Wir empfehlen Ihnen, eine neue E-Mail-Adresse bei einem der bekannten E-Mail-Anbieter einzurichten.

13. Kann das EckiTel - Kundenkonto zur Rechnungseinsicht weiterhin genutzt werden?

- Nein, der Zugang zum bisherigen Kundenkonto zum Abruf Ihrer Telekommunikationsrechnungen wird zwei Monate nach dem Vertragsende abgeschaltet. Über den konkreten Termin informieren wir Sie rechtzeitig. Sie erhalten zukünftig Ihre Rechnung monatlich per E-Mail.

14. Muss neue Hardware installiert werden oder kann die bisherige Technik genutzt werden?

- Sie erhalten einen neuen vorkonfigurierten Router (FRITZBox), den wir Ihnen rechtzeitig vor Vertragsbeginn per Post zusenden. Der Router ist dann von Ihnen gemäß der beigefügten Installationsanleitung einzurichten.

15. Was passiert mit dem bisherigen Router? Muss dieser zurückgegeben werden?

- Nein, Ihr bisheriger Router muss nicht an uns zurückgegeben werden.

16. Gibt es Vergünstigungen, wenn man Strom- und/ oder Erdgas-/ Wärmekunde der Stadtwerke Eckernförde ist?

- Ja, als Energiekundin/ Energiekunde der Stadtwerke Eckernförde GmbH können Sie einen monatlichen Rabatt auf Ihre Telekommunikationsrechnung erhalten – siehe dazu Punkt „Vorteilsaktion“ in den Auftragsunterlagen.

17. Muss das SEPA Mandat neu ausgefüllt werden?

- Ja, da es sich um einen neuen Vertrag handelt, benötigen wir das SEPA Basislastschriftmandat von Ihnen erneut. Sie finden das erforderliche Formular in Ihren Auftragsunterlagen.

18. Wo kann man sich zu den neuen Angeboten und zum neuen Vertrag beraten lassen?

- unser Glasfaserberater Dennis Büchler steht Ihnen gern unter den folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:
 - Telefon: 04331 . 209- 446; Mobil: 0162 . 10 17 403
 - E-Mail: d.buechler@stadtwerke-sh.de