

# Gesprächsleitfaden

## GK OUTBOUND FESTNETZ

### ALLGEMEINER PFLICHTTEIL

#### **Auftrag/VVI/VZF:**

Herr / Frau ich fasse Ihre Bestellung vom [Tagesdatum TT.MM.JJJJ] um [Uhrzeit] zusammen.

Sie haben sich für unseren Tarif ..... (nur Tarifnamen nennen) entschieden.

Die vorvertraglichen Informationen und die Vertragszusammenfassung haben Sie bereits per Mail von mir bekommen.

#### **Mindestvertragslaufzeit**

Die Mindestvertragslaufzeit für den Tarif beträgt 24 Monate. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist 1 Monat.

### ENDGERÄTE

*Falls der Kunde keinen Router von uns mieten/kaufen möchte:*

Sie nutzen derzeit den Router [XX] und möchten diesen auch weiterhin nutzen. Sie haben bestätigt, dass Ihr Router mit der DSL Geschwindigkeit [XX] kompatibel ist. Bitte überprüfen Sie, ob Ihre eventuell vorhandenen Powerlines und Repeater die zukünftige Bandbreite verarbeiten können.

*Oder:*

Sie benötigen für Ihren neuen Tarif einen kompatiblen Router. Diesen möchten Sie sich selbst besorgen.

*Falls der Kunde einen neuen Router von uns möchte, weiter mit folgendem Teil: Wie besprochen beauftragen Sie den Versand eines Routers/ Mesh-Gerätes:*

#### **Digitalisierungsbox Smart 2**

Zu einem monatlichen Mietpreis von 8,95 € (netto) oder zu einem Kaufpreis von 199,95 € (netto).

#### **Digitalisierungsbox Premium 2**

Zu einem monatlichen Mietpreis von 12,95 € (netto) oder zu einem Kaufpreis von 349,95 € (netto).

#### **Zyxel Multy U**

Zu einem monatlichen Mietpreis von 3,95 € (netto) oder zu einem Kaufpreis von 99,95 € (netto).

#### **Zyxel Multy M1**

Zu einem monatlichen Mietpreis von 3,95 € (netto) oder zu einem Kaufpreis von 99,95 € (netto).

*Wichtig: Das konkret beauftragte Produkt mit seinem offiziellen Namen muss jeweils explizit genannt werden, damit der Kunde die dazu passenden Vertragsunterlagen finden kann.*

## Mindestvertragslaufzeit

Die Mindestmietdauer beträgt 36 Monate. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung.

## Endgeräte - Retoure

Wie besprochen senden Sie den alten Router [XX] an uns zurück. Den Retouren-Schein können Sie sich im Kundencenter unter Geräte-Service oder unter [www.telekom.de/retoure](http://www.telekom.de/retoure) ausdrucken. Alternativ können Sie den Retourenschein über unsere Servicehotline 08003301300 oder in einem unserer Telekom Shop anfordern.

## SERVICEPRODUKTE

### Digital Office Service

Wie soeben besprochen, buche ich für Sie verbindlich den Digital Office Service.

Der...

...Digital Office Service M kostet 16,95 € netto (20,17€ brutto) im Monat

...Digital Office Service S kostet 9,95 € netto (11,84 € brutto) im Monat

...Digital Office Service L kostet 14,95 € netto (29,69 € brutto) im Monat

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und kann mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden.

Sollte die Kündigung zum Vertragsende nicht erfolgen, kann der Vertrag zu jeder Zeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Gegebenenfalls vorhandene Aktionsangebote im Preis berücksichtigen und den Kunden darauf hinweisen.

### Installationservice / Installation zum Festpreis

Ferner beauftragen Sie den Installationservice für den Router zu einem einmaligen Preis von XX,XX €.

## ALLGEMEINER PFLICHTTEIL

### Rechnung

Ihre Rechnung erhalten Sie per E-Mail. Hierzu haben Sie mir folgende E-Mail-Adresse genannt [E-Mailadresse Kunde]. Zudem wird Ihnen die Rechnung jeden Monat im Kundencenter zum Download zur Verfügung gestellt. Nur bei zusätzlicher Papierrechnung

Die zusätzliche Papierrechnung erhalten Sie für 0,95€ brutto im Monat. Sie sind damit einverstanden, dass die Telekom Deutschland GmbH die Rechnungsbeträge bis auf Widerruf von Ihrem Konto abbucht. Diese Abbuchung bedingt ein gültiges Mandat, was Ihnen im Bedarfsfall mit der Auftragsbestätigung zur Unterschrift zugeht und eine Rückgabe erfordert. Ihre Bankdaten habe ich bereits aufgenommen. .

### Widerrufsfrist

Sie können Ihren Auftrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Bis zum Widerruf von uns erbrachte Leistungen sind zu bezahlen. Sind Sie damit einverstanden, dass wir Ihnen die Leistung vor Ende der Widerrufsfrist bereitstellen?

## **AGB / Leistungsbeschreibung / Preisliste**

Für <den Vertrag> <die Verträge> gelten die AGB, die Leistungsbeschreibung, die Preisliste für das jeweils bestellte Produkt und die aktuellen Datenschutz-Hinweise. Diese finden Sie im Internet unter [www.telekom.de/datenschutzhinweise](http://www.telekom.de/datenschutzhinweise) sowie in jedem Telekom Shop.

## **Auftragsbestätigung**

Vielen Dank. In den nächsten Tagen erhalten Sie eine Auftragsbestätigung, in der die gerade beauftragten Leistungen nochmals aufgeführt sind. Der Vertrag kommt mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

## **Handyrückrufnummer**

Für Rückfragen des Technikers habe ich folgende Mobilfunk-Rufnummer 01xx / xxxxxxxx notiert.

Via SMS informieren wir Sie zudem über den Status Ihres Auftrags.