



**vodafone**

# Klartext intern

Ralf Schäfer – 14.2008 – 17. Februar 2008

## DSL-WECHSELSZENARIOEN

Dadurch, dass die DSL-Pakete sich öfter aktualisieren, hier ein paar Informationen / Beispiele, welche Wechselszenarien möglich sind:

Szenario	Lösung	Kosten	Rufnummern	Besonderheiten
<b>Kunde hat TAL-DSL; zieht in TAL-Gebiet</b>	Verlegung des Anschlusses	keine	Bleiben, wenn innerhalb des Vorwahlbereichs umgezogen wird	Laufzeit verlängert sich um 24 Monate  Formular: <a href="http://www.vodafone.de/infofaxe/249.pdf">http://www.vodafone.de/infofaxe/249.pdf</a>
<b>Kunde hat TAL- oder Non-TAL-DSL; zieht in Non-TAL-Gebiet</b>	Kündigung und Neuaktivierung	keine	Neue	Rein von der Logik her kann der Kunde seinen Anschluss zum Termin des Umzugs kündigen, da Vodafone ihm die Leistung am neuen Wohnort nicht mehr zur Verfügung stellen kann – es liegen allerdings noch keine Erfahrungen mit diesem Szenario vor. Wenn es Probleme geben sollte -> Kulanz
<b>Kunde hat Non-Tal-DSL und zieht in Non-TAL-DSL Gebiet</b>	Kündigung und Neuaktivierung	59,95 € bei der DTAG	Bleiben (Bei der Telekom beauftragen, die Nummern vom alten Wohnort an den neuen zu verlegen)	Rein von der Logik her kann der Kunde seinen Anschluss zum Termin des Umzugs kündigen, da Vodafone ihm die Leistung am neuen Wohnort nicht mehr zur Verfügung stellen kann (da Vodafone ihn ja nicht zwingen kann, am neuen Wohnort wieder einen Anschluss der DTAG anzumelden) – es liegen allerdings noch keine Erfahrungen mit diesem Szenario vor. Wenn es Probleme geben sollte -> Kulanz
<b>Kunde hat TAL- oder Non-TAL DSL und zieht in ein nicht DSL-versorgtes Gebiet</b>	Kündigung d. DSL-Anschluss  Aktivierung Easybox & FestnetzFlat	keine	Neue (u.U. Portierung d. Rufnummern auf die FestnetzFlat)	Hier kann die Leistung nicht mehr zur Verfügung gestellt werden, deswegen wird der Anschluss gekündigt werden. Wenn es Probleme geben sollte -> Kulanz
<b>Kunde hat All-Incl.-Paket für 34,95 € und möchte das neue Paket für 29,95 €</b>	Änderung	24,95 € für Umstellung	Bleiben	Verlängerung um 24 Monate



**vodafone**

# Klartext intern

Ralf Schäfer – 14.2008 – 17. Februar 2008

## DSL-WECHSELSZENARIOEN

<b>Kunde hat Festpreispaket für 28,58 € / 29,95 € und möchte das neue Paket für 19,95 €</b>	Änderung	24,95 € für Umstellung	Bleiben	Verlängerung um 24 Monate
<b>Kunde hat DSL 2.000/6.000 und möchte auf DSL 6.000/16.000 upgraden</b>	Änderung	5,00 € mehr pro Monat	Bleiben	Verlängerung um 24 Monate
<b>Kunde hat DSL 6.000/16.000 und möchte auf DSL 2.000/6.000 downgraden</b>	Änderung	24,95 € Umstellung 5,00 € weniger pro Monat	Bleiben	Verlängerung um 24 Monate  Bei Wechsel des Tarifs (z.B. von altem Festpreispaket für 28,58 € / 29,95 € mit DSL 16.000 inkl. auf das neue Paket für 19,95 € mit DSL 6.000 inkl. fallen die Downgrade-Gebühren zzgl. der Umstellungsgebühren von 24,95 € an. Behält der Kunde die 16.000er Leitung (für 5,00 € Aufpreis – also 24,95 € pro Monat), muss er nur die Umstellungsgebühr zahlen).