



## INFORMATIONEN ZUR AUFTRAGSABWICKLUNG

Sehr geehrter Kunde,

um Ihren Auftrag reibungslos umzusetzen und zu realisieren, bitten wir Sie vorab folgende Punkte zu berücksichtigen bzw. zu klären:

- **Vertragslaufzeiten mit Ihrem jetzigen Anbieter prüfen**, damit Sie rechtzeitig Ihren empera-Anschluss erhalten
  - Wenn Sie zurzeit Telefon und Internet aus einer Hand beziehen, erledigen wir die Kündigung des derzeitigen Anschlusses durch den Vorgang der Portierung für Sie.
  - Wenn Sie jedoch zwei verschiedene Anbieter für Telefon und Internet oder Zusatzprodukte wie Domain, E-Mail-Adressen oder Security-Pakete haben, können wir nur den Telefonanschluss für Sie kündigen nicht den DSL-Anschluss. Daher bitten wir Sie, nachdem wir Ihnen den Termin für Ihren empera-Anschluss mitgeteilt haben, Ihren DSL-Anschluss separat schriftlich bei Ihrem Anbieter zu kündigen.
- **Bei Portierungswunsch ist das Portierungsformular vollständig von Ihnen auszufüllen und zu unterschreiben.** Des Weiteren bitten wir um Mitteilung, dass Sie keine separate empera-Rufnummer wünschen. Bitte beachten Sie, dass die Rufnummernübernahme erst nach Auslauf des Vertrages bei Ihrem derzeitigen Anbieter erfolgen kann.
- **Bitte stellen Sie sicher**, dass bei vorhandenem / eigenem Router dieser auch entsprechend für das gebuchte Paket (A-DSL und/oder V-DSL) geeignet ist. Gerne übernehmen wir die Prüfung bei Mitteilung der Typ/Seriennummer.

Bei Fragen beraten wir Sie gerne und finden eine gute Lösung. Für Informationen zur Installation / Installationsterminen stehen Ihnen unsere Mitarbeiter unter +49 6381 4207-57 gerne zur Verfügung.

Weiterhin bitten wir um Angabe aller angeschalteten Endgeräte. Hierzu füllen Sie bitte gemeinsam mit unserem Mitarbeiter das beiliegende Formular aus.

**Ebenfalls müssen folgende Unterlagen, um den Auftrag sicher abzuwickeln, unterschrieben vorliegen.**

- Antrag für Telefon- / Internet- und TV-Anschluss Privatkunde
- Portierungsformular bei Rufnummer-Mitnahme vom derzeitiger Anbieter
- Widerrufsbelehrung

Bei weiteren Fragen zur Auftragsabwicklung oder auch technische Fragen können Sie sich gerne jederzeit an unsere Mitarbeiter wenden bzw. finden Sie auch nützliche Tipps auf unserer empera-Homepage [www.empera.de](http://www.empera.de) unter FAQ.

### Ihr empera Team