

Alle reden von Service. Wir handeln. Versprochen.



Die Alice Service-Garantie:

Ganz einfach wechseln

Der Wechsel zu Alice ist kinderleicht, denn Alice kümmert sich um alles: Die Kündigung Ihres alten Festnetz-Anschlusses und die Übernahme Ihrer Rufnummern, sofern Sie dies wünschen. Einzig Ihre bestehenden Mobilfunkverträge oder Verträge mit Internet Providern müssen Sie selbst kündigen. Alice übernimmt auf Wunsch sogar die Kosten, die Ihnen für die Rufnummermitnahme bei Ihrem jetzigen Anbieter entstehen. Bei Fragen am Tag der Umstellung auf Alice können Sie uns kostenfrei telefonisch erreichen. Sollte sich Ihr Anliegen am Telefon nicht klären lassen, schicken wir Ihnen einen Techniker ins Haus – ebenfalls kostenfrei.

Reibungsloser Wechsel. Sonst Freimonat. Versprochen.

Von Ihrer Bestellung bis zur Freischaltung von Festnetz und DSL dauert es maximal drei Wochen. Und zum vereinbarten Termin stellen wir Ihren Anschluss dann innerhalb von 24 Stunden um. Versprochen. Sollten Sie doch einmal länger warten, erlassen wir Ihnen ganz unkompliziert einen Monat Grundgebühr. Versprochen. Der dreiwöchige Zeitraum beginnt mit der Auftragsbestätigung und gilt nur für Neuanschlüsse und Neukunden. Ausgenommen sind: später liegende Wunschtermine, ein länger laufender Vertrag bei einem anderen Anbieter und unvollständige bzw. fehlerhafte Daten. Die Frist gilt nur für Alice Festnetzprodukte und nicht für Alice Mobile.

Für die Erstattung der Grundgebühr reicht eine einfache telefonische Anfrage aus. Sollte Ihr Anschluss zum vereinbarten Termin nicht zur Verfügung stehen, beginnt die Frist mit Ihrer Störungsmeldung. Fälle höherer Gewalt sind ausgeschlossen. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung sowie behördliche Maßnahmen. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt. Eine Barauszahlung findet nicht statt.

Wenn Sie später mit Ihrem Alice Anschluss umziehen, werden wir in 3 Wochen Ihren neuen Alice DSL-Anschluss einrichten. Dieses Anschlussversprechen startet mit dem Datum der Eingangsbestätigung des Umzugsauftrages. Die Bereitstellung des Anschlusses kann nicht innerhalb unseres Anschlussversprechens erfolgen, wenn

- sich während der Bearbeitung herausstellt, dass uns wichtige Informationen für die Anschlussrealisierung fehlen oder der Anschluss nicht realisiert werden kann,
- der Service-Techniker Sie zu einem angekündigten Termin nicht antrifft oder nicht findet (z. B. fehlendes Namensschild)

Übrigens: Ihre Vertragslaufzeit verlängert sich durch einen Umzug mit Alice nicht.

Schnelle Entstörung in max. 24 Stunden. Sonst Freimonat. Versprochen.

Sollte Ihr Festnetz- oder Internetanschluss doch einmal vorübergehend ausfallen, erlassen wir Ihnen ab einer Störung von 24 Stunden einen Monat Grundgebühr. Eine Barauszahlung findet nicht statt. Die Frist beginnt mit Ihrer telefonischen Störungsmeldung. Sollte Ihr Anschluss dann nach mehr als 24 Stunden nicht funktionieren, erhalten Sie die versprochene Gutschrift. Dafür rufen Sie uns einfach an.

Sollte zur Behebung der Störung ein Hardwareaustausch (neues Modem) notwendig sein, so versenden wir das Austauschgerät innerhalb von 24 Stunden. Auch hier gilt: Versenden wir das Modem später als 24 Stunden nach Ihrer Störungsmeldung, so erhalten Sie nach telefonischer Meldung eine Gutschrift über eine monatliche Grundgebühr. Fälle höherer Gewalt sind ausgeschlossen (siehe oben); gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.