

## Verbraucherinformationen für fraenk Kunden

Gesetzliche Informationen zu Deinen Rechten als Verbraucher nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr.

### Vertragspartner

fraenk ist eine Marke der Telekom Deutschland GmbH, Landgrabenweg 149, 53227 Bonn, E-Mail: [impressum@fraenk.de](mailto:impressum@fraenk.de)

Weitere Details über uns findest Du unter <https://fraenk.de/impressum/>

### Bestellablauf

Du kannst die fraenk flat ausschließlich via App bestellen – lade dafür die fraenk App für die Betriebssysteme Android und iOS kostenlos im Google Play und Apple Store herunter.

Für die Bestellung klickst du in der App auf „Jetzt Loslegen“. Im Folgenden erscheint die Übersicht des fraenk Tarifes und Details. Zusätzliche Informationen zum Tarif findest du auf [www.fraenk.de](http://www.fraenk.de).

Anschließend kannst du die Bestellung fortsetzen und wirst in der App durch die folgenden Punkte geleitet:

1. Du wählst, ob du eine neue fraenk Rufnummer möchtest oder lieber deine bestehende Rufnummer nach Ende deines aktuell laufenden Vertrages mitnehmen möchtest.
2. Sofern dein Handy eSIM fähig ist, hast du die Wahl, ob du eine eSIM oder eine SIM-Karte haben möchtest. Eine eSIM ermöglicht dir überall sofort zu telefonieren und zu surfen, da deine Daten unmittelbar auf dein Handy geladen werden und kein Einlegen der SIM-Karte mehr erforderlich ist. Wenn du kein eSIM fähiges Handy besitzt, entfällt dieser Schritt.
3. Darauf erfolgt die Verknüpfung mit PayPal als Zahlungsmethode. An dieser Stelle erfolgt jedoch noch keine Bezahlung.
4. Dann vervollständigst du deine persönlichen Daten, welche teilweise durch die PayPal Verknüpfung bereits vorausgefüllt sind.
5. Du vergibst du einen Benutzernamen und ein Passwort für deinen späteren App-LogIn.
6. Im letzten Schritt hast du die Möglichkeit noch einmal alle deine Daten zu überprüfen und schließt auch erst dann deine finale Bestellung ab, indem du auf „Kostenpflichtig bestellen“ klickst.

Unmittelbar danach wird eine Auftragseingangsbestätigung versandt. Der Vertrag wird wenige Zeit später nochmals per E-Mail bestätigt, nachdem wir dein Kundenkonto vollständig angelegt haben.

Während des gesamten Bestellprozesses, kannst du jederzeit einen Schritt zurück gehen und deine eingegebenen Daten korrigieren, sofern dies erforderlich ist. Auch im Nachhinein können im App-Bestellprozess falsch angegebene Daten über unseren Service-Chat unter [www.fraenk.de/chat](http://www.fraenk.de/chat) korrigiert werden.

Eine Bestellung ist erst ab 18 Jahren möglich.

## **Lieferung**

Bei der Bestellung einer SIM-Karte wird diese per Standardbrief durch unseren Partner Deutsche Post an dich verschickt.

Bei der Bestellung einer eSIM entfällt die Lieferung, da die Daten deiner SIM-Karte unmittelbar auf dein Smartphone geladen werden.

## **Preise, Versandkosten**

Der Preis für unseren Tarif von 10,00 € beinhaltet die gesetzliche Umsatzsteuer und alle sonstigen Preisbestandteile. Dies gilt auch für unsere Zusatzoption von 5,00 €. Darüber hinaus sind alle Drittanbieterdienste oder kostenpflichtige Premium-Rufnummern, Premium-SMS und MMS automatisch gesperrt. Das machen wir, damit dein Handyvertrag so günstig bleibt, wie er ist.

Unser Versand der SIM-Karte erfolgt kostenfrei.

## **Lieferzeiten**

Die Zustellung deiner SIM-Karte erfolgt nach deiner Bestellung innerhalb von 1-2 Tagen.

Wenn Du deine Rufnummer von einem anderen Provider mitbringst (Rufnummernmitnahme), muss das genaue Übernahmedatum noch festgelegt werden. Die Dauer hängt davon ab, zu wann eine Kündigung deines aktuellen Vertrags möglich ist. Nachdem du fraenk bestellt hast, geben wir dir Bescheid, ab welchem Datum du deine bisherige Rufnummer bei

fraenk nutzen kannst. Meistens ist das der erste Werktag, nachdem dein Vertrag bei deinem alten Anbieter ausläuft.

## **Zahlung**

Du kannst bei uns ganz bequem per PayPal oder SEPA-Lastschriftmandat bezahlen. Die Abrechnung bei fraenk erfolgt monatlich. Der Betrag wird immer zum Monatsende von deinem PayPal-Account oder deinem Bankkonto abgebucht. Der genaue Tag der Abrechnung kann von Monat zu Monat leicht variieren – meist erfolgt die Abbuchung zwischen dem 19. und 29. eines Monats.

## **Gewährleistung**

Für den von uns angebotenen Tarif besteht die gesetzliche Gewährleistung für digitale Produkte. Sofern der Hersteller für die Waren oder digitalen Produkten eine Herstellergarantie übernimmt, bestehen die gesetzlichen Mängelansprüche und die Herstellergarantie nebeneinander. Wenn du Fragen hast oder unseren Kundenservice kontaktieren möchtest, findest du hier unseren Service-Chat: <https://fraenk.de/chat>

## **Widerrufsrecht**

Wenn du fraenk als Verbraucher einen Auftrag für eine Dienstleistung (Nutzung eines Verbindungstarifs) unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (die fraenk APP) oder außerhalb von Geschäftsräumen erteilst, steht dir ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu. Hier findest du unsere Widerrufsbelehrung [https://fraenk.de/Widerruf\\_fraenk.pdf](https://fraenk.de/Widerruf_fraenk.pdf).

Wenn du Fragen hast oder unseren Kundenservice kontaktieren möchtest, findest du hier unseren Service-Chat: <https://fraenk.de/chat/>

## **Speicherung der Vertragsdaten**

Wir speichern deine Vertragsdaten und senden dir die Vertragsunterlagen per E-Mail zu.

In der fraenk App kannst Du nach Eingabe deiner persönlichen Zugangsdaten den Auftragsstatus deines Tarifes bzw. den Bestellstatus deiner bestellten Ware einsehen. Ferner kannst Du dort jederzeit deine aktuellen Vertragsdaten einsehen sowie deine persönlichen Daten über unseren Service-Chat <https://fraenk.de/chat/> ändern lassen.

## **Vertragssprache**

Die ausschließliche Vertragssprache ist Deutsch.

## **Beanstandungen**

Du hast eine Beanstandung zur Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung, zu deiner Abrechnung oder möchtest uns Feedback geben?

Gerne kannst du unseren Kundenservice kontaktieren, hier findest du unseren Service-Chat: <https://fraenk.de/chat/>

Du erreichst uns

Montag – Samstag von 8 – 22 Uhr

Sonntags und Feiertags von 9 – 18 Uhr

Die Bearbeitungsdauer von E-Mails zu Beanstandung der Qualität unserer Dienstleistungen, zur Vertragsdurchführung oder zu deiner Abrechnung beträgt durchschnittlich 3 Arbeitstage. Die konkrete Dauer kann natürlich je nach Anliegen sehr unterschiedlich sein.

Meistens geht es aber zum Glück schneller.

## **Schlichtungsstelle**

Nach § 68 Telekommunikationsgesetz besteht die Möglichkeit, ein Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur einzuleiten, wenn Streit darüber besteht, ob der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bestimmte, in § 68 TKG aufgeführte Endkundenrechte nicht berücksichtigt hat. Hierzu muss ein Antrag bei der Bundesnetzagentur gestellt werden. Der Antrag ist zu richten an:

Bundesnetzagentur Ref. 216, Schlichtungsstelle

Postfach 8001

53105 Bonn

Telefax 030 224 80518

Nähere Details zum Verfahrensablauf erhalten Sie auf der Internetseite der Bundesnetzagentur [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

### **Online-Streitbeilegung**

Die EU-Kommission stellt eine Online-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) in Verbraucherangelegenheiten bereit. Diese Plattform erreichst Du im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **Hinweise nach § 18 Abs. 3 ElektroG**

Endnutzer sind verpflichtet, Elektro-Altgeräte einer vom unsortierten Siedlungsabfall getrennten Erfassung zuzuführen. Dies bedeutet, dass Elektro-Altgeräte nicht im normalen Hausmüll entsorgt werden dürfen, sondern im Rahmen der bestehenden Sammelstellen, insbesondere bei öffentlichen Entsorgungsträgern, Vertreibern und Herstellern, zurückgegeben werden müssen. Dies wird durch das Symbol der durchgestrichenen Mülltonne zum Ausdruck gebracht. Zahlreiche Vertreiber von Elektro- und Elektronikgeräten sind nach den Kriterien aus § 17 Abs. 1 und Abs. 2 ElektroG zur unentgeltlichen Rücknahme von Elektro-Altgeräten verpflichtet. Die Telekom als Vertreiber hat folgende Rückgabemöglichkeiten geschaffen: <https://www.telekom.de/hilfe/geraete-zubehoer/umwelt/recycling/elektrogeraeteruecknahme?samChecked=true> . Endnutzer sind weiterhin dazu verpflichtet, Altbatterien und Altakkumulatoren, die nicht vom Altgerät umschlossen sind, sowie Lampen, die zerstörungsfrei aus dem Altgerät entnommen werden können, vor der Abgabe an einer Erfassungsstelle vom Altgerät zerstörungsfrei zu trennen. Schließlich ist darauf hinzuweisen, dass Endnutzer selbst dafür verantwortlich sind, personenbezogene Daten auf den zu entsorgenden Elektro-Altgeräten vor der Abgabe an einer Erfassungsstelle zu löschen.

Die Telekom ist bei der Stiftung Elektro-Altgeräte-Register unter der WEEE-Reg.-Nr.: DE 60800328 registriert. Hinweis für den Entsorgungsträger: Das Datum der Herstellung bzw. des Inverkehrbringens ist auf dem Typenschild nach DIN EN 60062, Ziffer 5, angegeben.

Hersteller haben jährlich die Erfüllung der Zielvorgaben nach dem Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) zu veröffentlichen. Informationen hierzu veröffentlicht das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit.

### **Hinweise nach § 18 Abs. 1 zur Batteriegelgesetz**

Da in unseren Sendungen Batterien und Akkus enthalten sein können, sind wir nach dem Batteriegelgesetz (BattG) verpflichtet, Sie auf Folgendes hinzuweisen:

Batterien und Akkus dürfen nicht im Hausmüll entsorgt werden, sondern Sie sind zur Rückgabe gebrauchter Batterien und Akkus gesetzlich verpflichtet. Altbatterien können Schadstoffe enthalten, die bei nicht sachgemäßer Lagerung oder Entsorgung die Umwelt oder Ihre Gesundheit schädigen können. Batterien enthalten aber auch wichtige Rohstoffe wie z.B. Eisen, Zink, Mangan oder Nickel und können verwertet werden. Sie können die Batterien nach Gebrauch entweder an uns zurücksenden oder in unmittelbarer Nähe (z.B. im Handel oder in kommunalen Sammelstellen oder in unserem Versandlager) unentgeltlich zurückgegeben. Die Abgabe in Verkaufsstellen ist dabei auf die für Endnutzer übliche Mengen sowie solche Altbatterien beschränkt, die der Vertreiber als Neubatterien in seinem Sortiment führt oder geführt hat. Das Zeichen mit der durchgekreuzten Mülltonne bedeutet, dass Sie Batterien und Akkus nicht im Hausmüll entsorgen dürfen. Unter diesem Zeichen finden Sie zusätzlich nachstehende Symbole mit folgender Bedeutung:

Pb: Batterie enthält Blei

Cd: Batterie enthält Cadmium

Hg: Batterie enthält Quecksilber

### **Compliance Hinweise**

Bei Anhaltspunkten für Verstöße gegen Gesetze oder Regelungen von congstar bzw. der Deutschen Telekom haben Sie die Möglichkeit, uns diese über unser Hinweisgeberportal „Tell me!“ zu melden. Das Hinweisgeberportal der Deutschen Telekom erreichen Sie unter

<https://www.telekom.com/tell-me>