



Sonderinfo

Stand 8. Jänner 2013

Weitere Informationen zur Übernahme von Orange durch 3

Lieber Handelspartner!

Um Sie bei der Beantwortung aufkommender Fragen von Kundenseite zu unterstützen, haben wir eine Reihe FAQ zusammengetragen. Nachfolgend finden Sie schon die Top 10, die komplette Liste im Anhang.

**Voerst ändert sich in der Betreuung der Kunden nichts.
Orange Kunden werden über die Orange Systeme,
3 Kunden über die bestehenden 3 Systeme serviciert.**

Bitte halten Sie sich, soweit es Ihnen möglich ist, an die Sprachregelungen, damit wir eine möglichst einheitliche Kundeninformation gewährleisten können.

Liebe Grüße,

Ihr Orange Sales Support

Auszug aus den FAQ - Top 10

Allgemeine Fragen

Habe ich jetzt ein (außerordentliches) Kündigungsrecht?

Nein, durch die Übernahme ergibt sich kein außerordentliches Kündigungsrecht. Alle bestehenden Verträge bleiben, unabhängig von der Markenänderung, weiterhin aufrecht.

Was passiert mit meinem Mobilfunk-Vertrag?

Durch die Übernahme ändert sich einzig und allein die Marke - aus Orange wird 3. Alle abgeschlossenen Mobilfunkverträge bleiben gültig und die jeweiligen Vertragsbestandteile haben auch weiterhin Bestand.

Was passiert mit meinem Tarif?

Es ist vorgesehen, dass alle Tarife wie gehabt bestehen bleiben. Sollte es zu Änderungen kommen, werden Sie natürlich rechtzeitig darüber informiert.

Was ändert sich für mich, als Kunde von 3 bzw. Orange?

Im Rahmen der Übernahme wird 3 Kunden das Beste von beiden Seiten anbieten. Sollte es im Rahmen der Zusammenführung zu Änderungen kommen, wird 3 die Kunden natürlich informieren. Die spürbarste Änderung für Kunden wird jedenfalls sein, dass sie künftig im noch größeren und besseren 3MegaNetz telefonieren und surfen.

Ab wann übernimmt 3 alle Orange-Kunden?

Ab dem Zeitpunkt des Closings, also ab Übernahme der Firmenanteile von Orange Austria durch Hutchison 3G Austria, werden alle Orange-Kunden offiziell zu 3Kunden. Die Marke Orange wird darüber hinaus noch eine gewisse Zeit fortbestehen, bevor in Zukunft das neue Unternehmen unter der gestärkten Marke 3 auftritt.

Werden die AGBs angepasst, um für Orange- und 3Kunden einheitlich zu werden?

Gilt das auch für Bestandskunden?

Alle bestehenden Kunden behalten ihre jeweiligen AGBs. Neukunden schließen ihre Verträge zu den aktuellen AGBs ab.

Produkte&Tarife

Was passiert mit meinen Vergünstigungen (z.B. besondere Rabatte) – bleiben diese weiterhin bestehen?

Es wird keine Änderungen bei bestehenden Tarifen und einzelnen Tarifbestandteilen geben. Im Rahmen der Übernahme wird 3 von beiden Seiten das Beste für Kunden beibehalten. Sollte es dennoch zu Änderungen kommen, werden Sie natürlich rechtzeitig informiert.

Was passiert mit meiner Rufnummer? Bleibt meine Vorwahl gleich?

Sowohl Vorwahl als auch Rufnummer bleiben gleich.

Kundenservice

Können mir das Call Center von Orange und das 3ServiceTeam die gleiche Auskunft geben und die gleichen Angebote erstellen?

Nein, das 3ServiceTeam ist bis auf weiteres nur für 3Anfragen zuständig, während sich die Orange-Hotline wie gehabt um Orange-Kunden kümmert.

Technik&Netz

Kann ich meine SIM-Karte nun in Handys von Orange und 3 nutzen?

Nein. 3SIM-Karten können aufgrund bestehender SIM-Locks nur in 3Handys genutzt werden und Orange-SIM-Karten nur in Orange-Handys. Eine Nutzung der SIM-Karte in netzfremden Geräten ist nur dann möglich, wenn das jeweilige Smartphone oder Modem entsperrt und offen für alle Netze ist.