



## FAQ – Frequently Asked Questions

### 1. Wie viel kann ich verdienen?

Ihre erfolgreiche Empfehlung ist bares Geld wert. Empfehlen Sie Ihren Freunden und Bekannten enwag-Tarife weiter und Sie erhalten bis zum 30. April 2019 pro erfolgreicher Empfehlung eine Bargeldprämie in Höhe von bis zu 40 Euro brutto.

### 2. Wie lange läuft die Aktion?

Sie haben insgesamt bis zum 31. Dezember 2019 die Möglichkeit Freunde zu werben und sich so die Prämien zu sichern. Die Höhe der Prämie kann im Laufe der Aktion jedoch durch gesonderte Kampagnen variieren.

### 3. Muss ich Kunde der enwag sein, um empfehlen zu können?

Nein, auch Interessenten können enwag weiterempfehlen und erhalten eine Geldprämie als Dankeschön für eine erfolgreiche Freundschaftswerbung.

### 4. Wo erhalte ich eine Übersicht über meine verdienten Prämien?

Eine detaillierte Übersicht über Ihre ausgesprochenen Empfehlungen, deren Status und Ihre verdienten Prämien erhalten Sie in unserem [Empfehlungsportal](#). Die Zugangsdaten zu unserem Empfehlungsportal erhalten Sie per E-Mail nach dem Versand Ihrer ersten Empfehlung (Wichtig: Hier geben Sie auch Ihre Bankverbindung an, auf welche Sie die Prämienauszahlungen überwiesen bekommen möchten). Daneben haben Sie in unserem Empfehlungsportal jederzeit Zugriff auf:

- Ihren aktuellen Prämienstand und alle Auszahlungen, die bisher getätigt wurden
- Statistiken über sämtliche Online-Auftragserteilungen, die aus Ihren Empfehlungen entstanden sind
- Ihre persönlichen Daten, die Sie jederzeit aktualisieren können
- Ihre Bankverbindung, die Sie jederzeit ändern können
- Ihre Zugangsdaten für den persönlichen Bereich

### 5. Wie und wann erhalte ich die Geldprämie?

Sie erhalten Ihre Prämie, wenn der Empfänger Ihrer Empfehlung folgt und einen Tarif bei der enwag abschließt. Nach Zustandekommen eines Vertrages, gibt die enwag die Prämienauszahlung an Tellja frei. Die Prüfung, ob ein Vertrag zustande gekommen ist, dauert in der Regel etwa vier Wochen ab Aktivierung (Bereitstellung) des Tarifes, kann aber in Einzelfällen bis zu vier Monate dauern. Die Prämie wird im Folgemonat nach Versand der Auftragsbestätigung auf Ihr Bankkonto überwiesen.

### 6. Was passiert, wenn der Empfehlungsempfänger den Tarif entweder ohne auf den Empfehlungslink zu klicken kauft oder der Link zum Tarif abgelaufen ist?

In diesem Fall können wir leider keine Prämie auszahlen. Es können nur Prämien für Empfehlungen ausbezahlt werden, die online über das „Kunden-werben-Kunden-Programm“ ausgesprochen wurden. Dazu muss der Empfohlene innerhalb von 30 Tagen nach Versand der Empfehlungsmail auf den darin enthaltenen Empfehlungslink klicken und das empfohlene Produkt online bestellen. Dabei ist zu beachten, dass der Empfehlungsempfänger im gesamten Empfehlungsprozess Cookies aktiviert haben muss.



## 7. Warum wurde meine Empfehlung nicht gewertet?

Eine Empfehlung kann nur gewertet werden, wenn der Empfehlungsempfänger der Empfehlung innerhalb von 30 Tagen über den Link in der Empfehlungsmail folgt, online das empfohlene Paket oder ein anderes von enwag bestellt, er im gesamten Empfehlungsprozess Cookies aktiviert hat (siehe hierzu auch Punkt 6), das Produkt beim geworbenen Kunden ausgeliefert wird und der Geworbene nicht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht. Cookies helfen dabei, bestimmte Informationen, z.B. in einem Bestellprozess, über einen längeren Zeitraum abzuspeichern.

## 8. Ich habe keine Zugangsdaten erhalten, was kann ich tun?

Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie per E-Mail gleich nach dem Versand Ihrer ersten Empfehlungsmail.

Sollten Sie keine E-Mail mit Ihren Zugangsdaten erhalten haben, so kann dies mehrere Gründe haben:

Die E-Mail ist in Ihren Spam-Ordner gelandet: Im Spam-Ordner werden in der Regel E-Mails gesammelt, die an Sie versendet werden, jedoch aus verschiedenen Gründen nicht direkt in Ihrem Posteingang angezeigt werden. Bitte überprüfen Sie Ihren Spam-Ordner auf den Eingang unserer E-Mail. Bei einigen E-Mail-Anbietern heißt der Spam-Ordner auch „Junk-Mail“ oder „Unerwünschte E-Mails“.

Keine E-Mail von Tellja im Spam-Ordner vorgefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit, auf unserer Website <https://t.tellja.eu/referrer/forgotpwd?shopId=1> den Link „Passwort vergessen“ anzuklicken und sich ein neues Passwort zusenden zu lassen.

Sie haben eine falsche E-Mail-Adresse angegeben: In diesem Fall wenden Sie sich bitte an unseren Support per E-Mail an [support@tellja.de](mailto:support@tellja.de) oder rufen Sie uns unter folgender Rufnummer an: (0 69) 87 00 42 94 5 (Kosten Service-Hotline: Es entstehen Kosten im Rahmen Ihres Festnetz- oder Mobilfunktarifs.). Sie erreichen uns Mo.- Fr. 9:00 - 18:00 Uhr (mit Ausnahme in Hessen geltender Feiertage sowie Heiligabend und Silvester).

## 9. Kann ich mehrere Empfehlungen versenden?

Ja, Sie können beliebig viele Empfehlungen pro Kalendermonat versenden, jedoch nicht dieselbe Empfehlung mehrmals an denselben Empfänger.

Denken Sie bitte daran: Gemäß unseren Vertragsbedingungen ist Ihnen der Versand von Empfehlungen nur dann erlaubt, wenn Sie sich davon überzeugt haben, dass sich der Empfänger durch die E-Mail nicht belästigt fühlt und mit dem Empfang der E-Mail einverstanden ist. Ansonsten kann dies zum Verlust von Prämienansprüchen oder zur kompletten Sperrung führen.

## 10. War meine Empfehlung erfolgreich?

In unserem Empfehlungsportal haben Sie jederzeit Überblick über den Status Ihrer Empfehlung.

Status	Bedeutung
Offen	Die Empfehlung wurde ausgesprochen. Der Empfohlene hat noch nicht entschieden, ob er der Empfehlung folgt.
Erfolgreich	Die Empfehlung war erfolgreich, d.h. der Empfohlene ist der Empfehlung gefolgt und hat bestellt.
Bestätigt	Die Empfehlung war erfolgreich und wurde seitens enwag bestätigt.
Nicht erfolgreich	Die Empfehlung war leider nicht erfolgreich.



## 11. Warum kann ich mich nicht einloggen?

Hierfür kann es verschiedene Gründe geben:

Sie befinden sich auf der falschen Website:

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie sich auf der Webseite <https://www.tellja.de/de/> befinden. Nur von dieser Webseite können Sie sich in Ihren persönlichen Bereich für das Empfehlungsprogramm von enwag einloggen.

Sie benutzen die falschen Zugangsdaten:

Für das Empfehlungsprogramm von enwag erhalten Sie per E-Mail Zugangsdaten von der Firma Tellja. Bitte benutzen Sie ausschließlich diese Zugangsdaten, um sich bei dem Empfehlungsprogramm von enwag unter folgender URL <https://www.tellja.de/de/> einzuloggen.

Sie haben Ihre Zugangsdaten vergessen:

Auf der Login-Seite zu Ihrem Empfehlungsportal finden Sie den Link "Passwort vergessen". Klicken Sie diesen bitte an und folgen Sie den Hinweisen auf der nachfolgenden Seite.

Bei Fragen zu Ihrer Empfehlung können Sie sich jederzeit gerne unter [support@tellja.de](mailto:support@tellja.de) an uns wenden oder rufen Sie uns unter folgender Rufnummer an: (0)69 8700 429 45 (Kosten Service-Hotline: Es entstehen Kosten im Rahmen Ihres Festnetz- oder Mobilfunktarifs). Sie erreichen uns Mo - Fr 9:00 – 18:00 Uhr (mit Ausnahme in Hessen geltender Feiertage sowie Heiligabend und Silvester).

Bei Fragen zu den Tarifen der enwag wenden Sie sich bitte direkt an das Servicecenter der enwag. Die zuständigen Mitarbeiter erreichen Sie unter (0 64 41) 9 39 - 5 00.