



Herzlich willkommen bei smartmobil.de im o2-Netz

Im Folgenden haben wir die wichtigsten Informationen und Tipps für Sie zusammengestellt.

KONTAKTDATEN

smartmobil.de ist eine Marke der Drillisch Online AG

Wilhelm-Röntgen-Str. 1-5
63477 Maintal

Kontaktformular: www.smartmobil.de/kontakt

Servicewelt: <https://service.smartmobil.de>

E-Mail: kundenbetreuung@smartmobil.de

Kontakt: Telefon: 06181 7074 030
Fax: 06181 7074 063

Die Servicehotline steht Ihnen täglich von 0:00 – 24:00 Uhr zur Verfügung. Bitte halten Sie Ihre Rufnummer und Ihr Hotline-Kennwort bereit.

INHALT

SIM-Karte Servicewelt	Seite 3
PIN & PUK SIM-Karte sperren / Ersatz-SIM-Karte	Seite 4
Telefonieren im Ausland / Roaming	Seite 5
Rufnummernmitnahme	Seite 6
Mailbox	Seite 7
LTE / Long Term Evolution	Seite 8

SIM-KARTE

Bei uns bekommen Sie eine 3in1 SIM-Karte. Diese passt für jedes Handy, da Sie die kleineren SIM-Karten-Formate „nano“ und „micro“ einfach selbst herausdrücken können.

Wechseln Sie mal das Handy und benötigen die Karten wieder größer, können Sie sich einen sogenannten SIM-Adapter bestellen.



Hat Ihr Handy ein SIM- oder Netlock, muss dieser vor Nutzung der neuen SIM-Karte mithilfe eines Entsperr-Codes entfernt werden. Wenden Sie sich dazu bitte an den Netzbetreiber oder Anbieter, bei dem Sie das Handy erworben haben.

SERVICEWELT

Sobald Ihr Mobilfunkvertrag angenommen wurde, erhalten Sie Zugang zu Ihrem persönlichen Service-Bereich unter <https://service.smartmobil.de>.

Hier haben Sie jederzeit Zugriff auf alle Ihre Vertragsdaten, PIN/ PUK, Rechnungen u.v.m.

Ihren **Benutzernamen** für die Servicewelt finden Sie in der Bestellbestätigungs-E-Mail. Als **Passwort** können Sie bei der Erstanmeldung Ihr im Bestellprozess festgelegtes Hotline-Kennwort verwenden. Sie werden danach aufgefordert, ein neues Passwort zu wählen. Merken Sie sich dieses gut.

Ihr Hotline-Kennwort ändert sich dadurch nicht.

Sind Sie bereits Kunde und haben nur Ihren Tarif gewechselt, bleiben Ihre bisherigen Zugangsdaten unverändert.



Tipp: Die Servicewelt gibt es auch als App, kostenlos im App Store und bei Google Play.

PIN UND PUK

Sobald Sie Ihre SIM-Karte eingelegt und das Handy eingeschaltet und entsperrt haben, müssen Sie die 4-stellige PIN zur Entsperrung der SIM-Karte eingeben. Diese können Sie in der Servicewelt einsehen.

Sollte Ihre PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben werden, wird diese automatisch gesperrt. Sie können die SIM-Karte nun nur noch mit der PUK-Nummer entsperren. Die 8-stellige PUK finden Sie ebenfalls in der Servicewelt. Sollte Ihr Mobiltelefon den PUK nicht automatisch erfragen, so können Sie mit folgendem

Code Ihre SIM-Karte entsperren:

* * 0 5 * PUK * neue PIN * neue PIN #

Bei zehnmaliger Eingabe einer falschen PUK-Nummer ist die SIM-Karte endgültig gesperrt. Sie benötigen nun eine Ersatz-SIM-Karte, denn diese Sperrung kann nicht aufgehoben werden.

Zum Ändern der PIN drücken Sie am Handy folgende Tasten:

* * 0 4 * alte PIN * neue PIN * neue PIN #

Ihre neue, selbst gewählte PIN kann zwischen vier und acht Stellen haben.

SIM-KARTE SPERREN / ERSATZ-SIM-KARTE

Bei Verlust oder Diebstahl können Sie Ihre SIM-Karte rund um die Uhr über Ihre persönliche Servicewelt oder unter 06181 7074 044 sperren lassen. Eine Ersatz-SIM-Karte können Sie ebenfalls in der Servicewelt beantragen.

TELEFONIEREN IM AUSLAND / ROAMING

Roaming umfasst die Nutzung Ihrer Mobilfunkkarte in einem ausländischen Mobilfunknetz. Ihr Anschluss ist zum Schutz vor missbräuchlicher Nutzung die ersten sieben Wochen für Roaming gesperrt. Möchten Sie schon vorher Roaming nutzen, können Sie das ganz bequem und jederzeit selbst über die Servicewelt freischalten (<https://service.smartmobil.de>: „Anrufe und Datenverbindungen im Ausland sind gesperrt“ → Deaktivieren).

Möchten Sie in andere Länder telefonieren, wählen Sie „+“ oder „00“, gefolgt von der jeweiligen Landesvorwahl und der gewünschten Rufnummer, z. B. +49 171... oder 0049 171...

Bei eingehenden Gesprächen sind Sie grundsätzlich unter Ihrer Rufnummer erreichbar. Haben Sie eine Anrufumleitung eingeschaltet, entstehen Ihnen bei Aufenthalt im Ausland zusätzliche Kosten. Wir empfehlen daher, die Umleitung vor Auslandsaufenthalten abzuschalten.

Rufen Sie von Deutschland aus jemanden auf seiner deutschen Nummer an, der sich im Ausland befindet, dann kostet Sie das keine extra Gebühren.

Wie erfahre ich, welche Kosten bei der Nutzung im Ausland anfallen?

Sie erhalten bei Einreise in sämtliche Länder eine Informations-SMS mit den Konditionen Ihres Roaming-Tarifs.

Hilfreiche Tipps für Ihren Aufenthalt mit Handy im Ausland gibt es auf <https://www.smartmobil.de/ausland-tarife>.

EU-Roaming-Regulierung:

Seit dem 15. Juni 2017 hat sich die EU-Roaming-Regulierung geändert. Damit fielen, eine angemessene Nutzung vorausgesetzt, Aufschläge für die Nutzung von Roamingdiensten weg. Dies gilt in den anderen EU-Mitgliedsstaaten ebenso wie in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums, also Norwegen, Island und Liechtenstein. Bei den sogenannten „alternativen Roamingtarifen“ ändert sich nichts.

TELEFONIEREN IM AUSLAND / ROAMING

Was ist ein alternativer Roamingtarif?

Bei „alternativen Roamingtarifen“ ist entweder eine EU-Leistung oder ein EU-Paket bereits im Tarif enthalten, oder Sie haben eine kostenpflichtige EU-Option gebucht. Es ist jedoch nachträglich jederzeit möglich, kostenlos in einen regulierten EU-Roamingtarif zu wechseln.

Gilt die EU-Roaming-Verordnung auch für Gespräche und das Versenden von SMS aus Deutschland in das EU-Ausland?

Nein, für Gespräche und das Versenden von SMS aus Deutschland in das EU-Ausland gilt die EU-Roaming-Verordnung nicht.

Viele weitere Infos zur EU-Roaming-Regulierung finden Sie unter <https://smartmobil.de/eu>.

RUFNUMMERNMITNAHME

Eine Rufnummernmitnahme können Sie ganz einfach im Bestellprozess beantragen. Voraussetzung ist, dass Sie den Tarif bei Ihrem Altanbieter gekündigt haben.

Portierungstermin beachten

Fällt Ihr Kündigungstermin auf einen Feiertag oder das Wochenende, findet die Portierung der Rufnummer am darauffolgenden ersten Wochentag statt. Bis dahin können Sie noch Ihren bisherigen Tarif weiter nutzen, das wird durch Ihren bisherigen Anbieter automatisch sichergestellt.

Alle Infos zur Rufnummernmitnahme finden Sie hier:

<https://www.smartmobil.de/angebote/rufnummernmitnahme>

MAILBOX

Nachrichten abhören:

Mit Ihrer smartmobil.de-Karte gelangen Sie über folgende Kurzwahl ins Hauptmenü Ihrer persönlichen Mailbox:

3 3 3 3

Eine Stimme führt Sie durch die einzelnen Menüs und erläutert Ihnen die Funktionen. Per Tastendruck gelangen Sie in die gewünschten Menüfunktionen. Sie wählen vom Festnetz die Vorwahl (0176, 0152, 0172 etc..) und dann Ihre entsprechende Rufnummer. Anschließend benötigen Sie Ihre Mailbox-Geheimzahl.

Die Geheimzahl der Mailbox ändern:

Ihre Geheimzahl ist entweder von Ihnen beim ersten Abhören der Mailbox festgelegt worden oder es ist Ihre ursprüngliche PIN-Nummer.

Zur Sicherheit sollten Sie die voreingestellte Geheimzahl auf jeden Fall ändern.

Wenn Sie eine neue Mailbox-Geheimzahl festlegen wollen, wählen Sie im Hauptmenü der Mailbox:

3 Einstellungen ändern

4 Geheimzahl ändern

* Geheimzahl bestätigen

Für alle weiteren Schritte beachten Sie bitte die Ansage Ihrer Mailbox.

Der Mailbox-Zugang vom Ausland:

Wählen Sie von Ihrem Mobiltelefon:

+ 4 9 1 Ihre Rufnummer ohne 0 3 3

Sie werden nun mit Ihrer Mailbox verbunden. Je nach Land kann es sein, dass Sie zusätzlich aufgefordert werden, Ihre Rufnummer sowie Ihre Mailbox-Geheimzahl einzugeben. Halten Sie deshalb diese Nummern stets bereit.

LTE / LONG TERM EVOLUTION

Bei LTE handelt es sich um den neuesten Mobilfunkstandard für mobile Datenverbindungen. Dieser ist gleichzeitig der Nachfolger der bisher verwendeten UMTS-Technologie.

Selbst wenn das LTE-Netz einmal nicht verfügbar ist oder Ihr Handy LTE nicht unterstützt, sind Datenverbindungen im UMTS- oder GPRS-Netz möglich. Und zwar mit der Maximalgeschwindigkeit des jeweiligen Netzes, maximal jedoch mit der Geschwindigkeit, die im LTE-Netz erreicht werden kann.

Bitte beachten Sie, dass Sie die LTE-Funktion auf Ihrem Gerät aktivieren müssen. Sie finden diese Option unter den Verbindungseinstellungen Ihres Gerätes.

Viele weitere Infos zum Thema LTE finden Sie hier: <https://www.smartmobil.de/LTE>