



WÄHLEN SIE DIE RUFNUMMER

901 44 00 88

BUSINESS 1
vertrag

Bedienungsanleitung



www.vivamobile.eu



00.

Inhalt

01. Herzlich willkommen bei Viva mobile business

Herzlich willkommen beim Mobilfunkservice von Viva mobile business

02. Anrufe über den Mobilfunkservice Viva mobile business

Wie wird der erste Anruf getätigt?
Welche Anrufe können nicht getätigt werden?

03. Funktionen des Mobilfunkservices Viva mobile business

Anruferkennung
Nummer verbergen
Anrufweiterleitung
Kostenloser Anrufbeantworter
Info Anruf in Abwesenheit
Anrufsperre
Anklopfen
Anruf halten
Textnachricht
International Roaming
Änderung der Sprache

04. Kundenbetreuungsdienst

Über den Kundendienst

01.

Herzlich willkommen bei **Viva mobile** business

Herzlich willkommen bei Viva mobile, dem neuen Mobilfunkanbieter, der geschaffen wurde, um Ihre Wünsche zu erfüllen und Ihnen das Leben leichter und bequemer zu gestalten. Es handelt sich um einen neuen Mobilfunkanbieter, der Ihre Sprache spricht und sich um die Sachen kümmert, die Sie wirklich beschäftigen.

Viva mobile bietet leicht verständliche und günstige Tarife, mit denen Sie jederzeit mit Ihren Kunden, Freunden oder Familienangehörigen innerhalb Spaniens oder in Ihrem Herkunftsland telefonieren können.

Viva mobile hat sich in der Beziehung zu seinen Kunden der Transparenz und Rechtschaffenheit verschrieben.

Unser Ziel ist der Aufbau einer engen Beziehung zu unseren Kunden und deshalb haben Sie die Möglichkeit, uns Ihre Anregungen zu Themen Ihres Interesses zukommen zu lassen. Denn bei Viva mobile arbeiten wir für Sie.

Außerdem stellt Ihnen Viva mobile unter 222 einen kostenlosen Kundenbetreuungsdienst zur Verfügung.

02.

Anrufe über den Mobilfunkservice Viva mobile business

Wie wird der erste Anruf getätigt?

1. Lesen Sie zunächst sorgfältig die Bedienungsanleitung Ihres Handys.
2. Legen Sie die SIM-Karte in Ihr Handy ein.
3. In dem Umschlag Ihrer SIM-Karte finden Sie die PIN- und PUK-Codes. Bei dem PIN-Code handelt es sich um Ihre persönliche Benutzernummer, die Sie eingeben müssen, wenn Sie auf den Service zugreifen möchten. Der PUK-Code dient zum Entsperren des Services.

Achtung:

Wird der PIN-Code 3 Mal falsch eingegeben, wird Ihre SIM-Karte aus Sicherheitsgründen gesperrt. Zum Entsperren geben Sie den PUK-Code und folgende Kombination ein:

****05*PUK*neuerPIN*neuerPIN#☎**

Wird der PUK-Code 10 Mal falsch eingegeben, wird die Karte gesperrt und kann nicht wieder benutzt werden.

4. Wenn Sie Ihren PIN-Code ändern möchten, befolgen Sie die Anweisungen Ihres Handy-Menüs oder geben Sie folgende Kombination ein:

****04*alterPIN*neuerPIN*neuerPIN#☎**

03.

Funktionen des Mobilfunkservices Viva mobile business

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige Funktionen zur Aktivierung, Deaktivierung und Bestätigung dieser Funktionen vor. Diese Codes sind für alle Handys gültig. Allerdings sollten Sie dennoch die Bedienungsanleitung Ihres Handys durchlesen, da Sie auch über das Handy-Menü auf die Service zugreifen können.

Anruferkennung

Diese Funktion erlaubt Ihnen die Anzeige der Telefonnummer des Anrufers auf dem Handybildschirm und wenn Sie einen Anruf tätigen, erscheint Ihre Nummer auf dem Bildschirm des anderen Handys. Diese Funktion steht unmittelbar zur Verfügung.

Nummer verbergen

Wenn Sie nicht wollen, dass Ihre Nummer bei einem bestimmten Anruf angezeigt wird, geben Sie folgende Kombination ein:

#31#Nummer☎

Bitte beachten Sie, dass Sie diesen Vorgang immer wiederholen müssen, wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Nummer angezeigt wird.

Anrufweiterleitung

Mit dieser Funktion können Sie in Ihrem Handy eingehende Anrufe an eine andere nationale Nummer (Festnetz oder Handy) oder an Ihren Anrufbeantworter weiterleiten. Sondernummern, Notrufnummern, kostenlose, internationale oder Nummern mit Sondertarif können nicht weitergeleitet werden.

Die Weiterleitungsfunktion kann jederzeit kostenlos aktiviert oder deaktiviert werden. Bitte beachten Sie, dass Ihnen der Anruf von Ihrem Handy an die weitergeleitete Nummer berechnet wird. Dazu wird der von Ihnen in dem jeweiligen Augenblick gewählte Tarif angewendet.

Im Folgenden zeigen wir Ihnen die unterschiedlichen Weiterleitungen auf, die Sie mit dem entsprechenden Aktivierungscode einstellen können:

Allgemeine Funktionen:

- **Aktivieren:**
**Weiterleitungscode*Nummer#☎
- **Deaktivieren:**
##Weiterleitungscode#☎
- **Servicebestätigung:**
*#Weiterleitungscode#☎

Weiterleitungsarten:

- **Weiterleitung sämtlicher Anruf:**
Mit dieser Funktion werden alle in Ihrem Handy eingehenden Anrufe an ein beliebiges Telefon weitergeleitet. **Weiterleitungscode: 21**
- **Weiterleitung während eines Gesprächs:**
Wenn Sie während eines Gesprächs einen Anruf erhalten, wird dieser an eine von Ihnen bestimmte Nummer weitergeleitet. **Weiterleitungscode: 67**
- **Weiterleitung, wenn Sie nicht antworten:**
Wenn Sie innerhalb von 5 bis 35 Sekunden den Anruf nicht annehmen, wird er an eine von Ihnen bestimmte Nummer weitergeleitet.
Aktivierungscode: 61
Zur Einstellung der Zeit, nach der sich der Service aktivieren soll, geben Sie folgende Kombination in Ihr Handy ein: ****61Nummer**Zeit#☎**
- **Weiterleitung, wenn das Handy abgeschaltet ist oder keinen Empfang hat:**
Wenn Ihr Handy abgeschaltet ist oder keinen Empfang hat, können Sie Anrufe an eine von Ihnen bestimmte Nummer weiterleiten. **Weiterleitungscode: 62**
- **Alle Weiterleitungen aufheben:**
Zum Löschen der von Ihnen eingestellten Weiterleitungen wählen Sie folgende Funktion: 03
Funktionen der Viva mobile-Karte **##002#☎**

Kostenloser Anrufbeantworter

Mit dem Mobilfunkservice Viva mobile business können Sie über die Nummer 242 kostenlos den Anrufbeantworter abrufen. Auf dem Anrufbeantworter werden die Nachrichten aufgezeichnet, die dort hinterlassen werden, wenn Ihr Handy ausgestellt ist, sich außerhalb des Empfangsbereichs befindet oder wenn Sie den Anruf nicht entgegennehmen möchten.

Nachrichten abhören:

Sobald Sie eine Nachricht auf Ihrem Anrufbeantworter haben, erhalten Sie eine SMS mit der Anzahl der Nachrichten und werden eingeladen, die kostenlose Nummer 242 anzurufen, um die Nachrichten abzuhören. Sie haben drei Möglichkeiten:

- **Zum Abhören der auf Ihrem Anrufbeantworter gespeicherten Nachrichten innerhalb Spaniens: 242☎**

Aufnahme einer Willkommensnachricht bzw. Löschen oder Speichern von Nachrichten:

Befolgen Sie für diese Funktionen die Anweisungen Ihres Anrufbeantworters, 242.

Weiterleitung von Anrufen an Ihren Anrufbeantworter:

Um Anrufe an Ihren Anrufbeantworter weiterzuleiten, müssen Sie nur zur Tabelle mit den Weiterleitungscode des vorherigen Absatzes gehen. Wo die entsprechende Telefonnummer einzugeben ist, geben Sie 242 ein. Alle 5 oben beschriebenen Weiterleitungsarten können auch auf Ihren Anrufbeantworter angewendet werden.

Info Anruf in Abwesenheit

Die Funktion Info Anruf in Abwesenheit informiert Sie über die in Ihrem Handy eingehenden Anrufe, wenn dieses nicht betriebsbereit ist (ausgestellt oder ohne Empfang). Sobald Sie das Handy einschalten, erhalten Sie eine SMS mit der Nummer, die Sie angerufen hat, sowie dem Datum und der Uhrzeit des Anrufs.

Dieser Service ist kostenlos und werksmäßig in allen Viva mobile business-Handys aktiviert. Allerdings kann diese Funktion nur genutzt werden, wenn der Anrufbeantworter für die Weiterleitungs-codes deaktiviert ist.

Anruf Sperre

Mit dieser Funktion können Sie die ein- oder ausgehenden Anrufe Ihres Handys einschränken.

Der Service kann über das Handy-Menü oder die im Folgenden aufgelisteten Tabellen aktiviert oder deaktiviert werden. Der Zugangscode für diesen Service lautet 0000, aber anhand der folgenden Funktion kann dieser Code geändert werden:

****03*alter Code*neuer Code*neuer Code#☎**

Allgemeine Funktionen:

- **Aktivieren:**
**Sperrcode*persönlicher Code#☎*
- **Deaktivieren:**
*#Sperrcode*persönlicher Code#☎*
- **Servicebestätigung:**
**#Sperrcode#☎*

Sperrarten:

- **Ausgehende Anrufe sperren:**
Es können mit Ihrem Handy keine Anrufe empfangen werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird. Sperrcode: 33
- **Eingehende Anrufe sperren:**
Es können mit Ihrem Handy keine Anrufe empfangen werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird. Sperrcode: 35
- **Ausgehende internationale Anrufe sperren:**
*Es können keine internationalen Anrufe von Ihrem Handy aus getätigt werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird.
Sperrcode: 331*
- **Roaming-Sperre:**
*Es können keine Anrufe aus dem Ausland getätigt werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird.
Sperrcode: 351*
- **Alle Sperren aufheben:**
*Zum Aufheben der Sperren wählen Sie folgende Funktion:
#330*persönlicher Code#☎*

Anklopfen

Mit dieser Funktion benachrichtigt Sie Ihr Handy mit einem Akustiksignal, wenn ein neuer Anruf eingeht, während Sie ein Gespräch führen.

- **Aktivieren:** **43#☎*
- **Deaktivieren:** *#43#☎*
- **Servicebestätigung:** **#43#☎*

Sobald der Service aktiviert ist, verfügen Sie über folgende Optionen:

- **Den neuen Anruf entgegennehmen und das aktuelle Gespräch in die Warteschleife setzen:**
Drücken Sie 2☎
- **Den neuen Anruf entgegennehmen und das aktuelle Gespräch beenden:** *Drücken Sie 1☎*
- **Den neuen Anruf ignorieren und das aktuelle Gespräch fortführen:** *Drücken Sie 0☎*

Anruf halten

Mit dieser Funktion können Sie das aktuelle Gespräch zurückhalten:

- **Um das aktuelle Gespräch zurückzuhalten:**
Drücken Sie 2☎

Sobald das Gespräch zurückgehalten ist, können Sie neue Anrufe tätigen oder entgegennehmen.

Des Weiteren verfügen Sie über folgende Optionen:

- **Von einem Gespräch auf das andere umschalten:**
Drücken Sie 2☎
- **Das aktuelle Gespräch beenden und den zurückgehaltenen Anruf wieder aufnehmen:**
Drücken Sie 1☎
- **Zum gleichzeitigen Beenden beider Gespräche:**
Drücken Sie auflegen.

Textnachricht

Mit diesem Service können Sie Textnachrichten (SMS) mit jeweils bis zu 146 Zeichen versenden und entgegennehmen.

Mit dem Mobilfunkservice Viva mobile business können Sie Nachrichten an alle nationalen und internationalen Mobilfunkanbieter versenden und von ihnen entgegennehmen.

Sobald Sie eine SMS erhalten, benachrichtigt Sie Ihr Handy mit einem Akustiksignal und einem Symbol auf dem Handybildschirm. Ihre SIM-Karte hat eine beschränkte Speicherkapazität für SMS. Löschen Sie sie also regelmäßig. Wenn Sie Fragen haben, greifen Sie auf die Bedienungsanleitung Ihres Handys zurück oder rufen Sie den kostenlosen Kundenbetreuungsdienst von Viva mobile business unter 222 an.

International Roaming

Mit der Funktion International Roaming* von Viva mobile business können Sie Anrufe aus den wichtigsten Ländern der Welt tätigen. Der Service kann, sofern Sie die Funktion aktiviert haben, außerhalb Spaniens in allen Ländern genutzt werden, mit denen ein Roaming-Abkommen besteht. So können Sie im Ausland Anrufe tätigen und sind lokalisierbar.

Um sich über die Tarife, den Empfangsbereich usw. der verschiedenen Anbieter zu informieren und sich zu vergewissern, dass Sie den Service angeschaltet haben, rufen Sie den kostenlosen Kundendienst unter 222 an.

- **Die Entgegennahme von Anrufen im Ausland.**
*Schalten Sie Ihr Handy ein, dann sucht es sich automatisch ein zugehöriges Netz. Wenn Sie ein anderes Netz wählen möchten, befolgen Sie die Anweisungen der Bedienungsanleitung Ihres Handys.
Um Sie anzurufen, muss dieselbe Nummer wie in Spanien gewählt werden, z. Bsp.: 688 12 34 56.
Wenn Sie im Ausland einen Anruf erhalten, zahlen Sie die internationale Verbindung und der Anrufer die nationale.*
- **Anrufe aus dem Ausland tätigen:**
Sie müssen einfach folgende Vorwahl wählen: Auslandsvorwahl Telefonnummer☎

Änderung der Sprache

Bei Viva mobile können Sie die Sprache wählen, in der wir uns an Sie richten. Wählen Sie einfach die 262, dann erhalten Sie alle Nachrichten in der von Ihnen gewünschten Sprache. Außerdem nutzen Sie auch unseren Kundenbetreuungsdienst in Ihrer Sprache.

04.

Kundenbe- treuungsdienst

Unser Kundenbetreuungsdienst ist Ihnen bei jeglichen Fragen und Anregungen behilflich. Je nach dem, von wo aus Sie uns anrufen, ist die Nummer des Kundenbetreuungsdiensts folgende:

Nationaler Anruf von Ihrem Handy aus: **222**

Nationaler Anruf von einem anderen Anschluss aus: **901 44 00 88**

Aus dem Ausland: **+34 688 68 82 72**

