

WÄHLEN SIE DIE RUFNUMMER

901 44 00 88

PRIVATE 1
prepaid

Bedienungsanleitung



The easy communication

www.vivamobile.eu



The easy communication

00.

Inhalt

01. Herzlich willkommen beim Mobilfunkservice von Viva mobile

02. Anrufe mit der Karte Viva mobile

Wie wird der erste Anruf getätigt?

03. Services der Viva mobile-Karte

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

04. Das Aufladen

Gültigkeitsdauer
Unterschiedliche Aufladearten
Saldoende

05. Kundenbetreuungsdienst

01.

Herzlich
willkommen
beim
Mobilfunkservice
von **Viva mobile**

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 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.

Und wenn Sie Fragen haben, können Sie unseren kostenlosen Kundenbetreuungsdienst anrufen.

02.

Anrufe mit der Viva mobile- Karte

Wie wird der erste Anruf getätigt?

1. Lesen Sie zunächst sorgfältig die Bedienungsanleitung Ihres Handys durch.
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.
4. Um die Karte zu aktivieren, rufen Sie die 232 an.

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.

Services der Viva mobile- Karte

Wir geben Ihnen eine Reihe an Funktionen bekannt, mit denen Sie die Funktionen der Mobilfunkkarte Viva mobile aktivieren und deaktivieren können. Diese Codes sind für alle Handys gültig. Allerdings sollten Sie dennoch die Bedienungsanleitung Ihres Handys lesen, da Sie auch über das Handy-Menü auf die Funktionen 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 Sie die Weiterleitung selbst zahlen müssen und Ihnen der zu dem jeweiligen Augenblick gewählte Tarif berechnet wird.

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

Allgemeine Funktionen:

- **Aktivieren:**
****Weiterleitungscode*Nummer#**①
- **Deaktivieren:**
##Weiterleitungscode#①
- **Servicebestätigung:**
***#Weiterleitungscode#**①

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#**①
- **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#**①

Kostenloser Anrufbeantworter

Rufen Sie zur Abfrage die Nummer 242 an. Mit diesem Service können Sie alle Stimmnachrichten speichern, die in Ihrem Handy eingehen, während Sie ein Gespräch führen, es ausgestellt oder keinen Empfang hat oder wenn Sie den Anruf einfach nicht annehmen möchten. Der Anrufbeantworter kann beliebig oft aktiviert und deaktiviert werden.

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**①

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.

- **Weiterleitungsfunktion aktivieren:**
****Weiterleitungscode*242#**①
- **Weiterleitungsfunktion deaktivieren:**
##Weiterleitungscode#①
- **Service bestätigen:**
***#Weiterleitungscode#**①

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-Handys aktiviert.

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 persönliche 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 keine Anrufe von Ihrem Handy aus getätigt werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird. Sperrcode: 33
- **Eingehende Anrufe sperren:**
Es können keine Anrufe auf Ihrem Handy empfangen werden, bis die Beschränkung aufgehoben wird. Sperrcode: 35
- **Ausgehende internationale Anrufe sperren:**
Es können keine 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

Ihr Handy benachrichtigt Sie 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 dieser Funktion können Sie Textnachrichten (SMS) mit jeweils bis zu 146 Zeichen versenden und entgegennehmen.

Mit dem Mobilfunkservice von Viva mobile 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 Kundendienst von Viva mobile unter 222 an.

International Roaming

Mit der Funktion International Roaming* von Viva mobile können Sie Anrufe aus den wichtigsten Ländern der Welt tätigen, ohne sich vorher anzumelden. Wenn Sie einen Anruf erhalten, haben Sie je nach dem Land, in dem Sie sich befinden, die internationale Verbindung zu zahlen und der Anrufer die nationale.

- **Wenn Sie Fragen zu den Preisen, dem internationalen Empfangsbereich usw. haben, können sie unseren kostenlosen Kundenbetreuungsdienst unter 222 anrufen.**
- **Zum Aufladen der Karte im Ausland:** Wir empfehlen, die Karte vor der Reise ins Ausland aufzuladen, da Ihnen eingehende Anrufe und verschickte SMS berechnet werden.
- **Wenn Sie jedoch die Karte im Ausland aufladen müssen: +34 688 68 82 72**
**mit Kreditkarte.*

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.

Saldoabfrage

Mit der Viva mobile Handykarte können Sie jederzeit Ihr verfügbares Saldo abfragen. Dazu stehen zwei Möglichkeiten zur Auswahl:

**141#☎
232☎*

Viva mobile schenkt Ihnen 5 kostenlose Saldoabfragen pro Monat. Die übrigen in dem Monat getätigten Abfragen werden mit 15 Cent berechnet (ohne indirekte Steuern). Am ersten eines jeden Monats stehen Ihnen wieder 5 kostenlose Saldoabfragen zur Verfügung. Die Abfragen sind nicht auf den nächsten Monat übertragbar.

04.

Das Aufladen

Gültigkeitsdauer

Sobald der erste Anruf an die 232 getätigt wurde, ist die Karte aktiviert. Bei jedem Aufladen Ihrer Karte können Sie 9 Monate lang Anrufe tätigen, sofern Sie Saldo darauf haben. Nach Ablauf dieses Zeitraums ohne Aufladung verfügen Sie noch über 1 Monat. In dieser Zeit können Sie nur Anrufe entgegennehmen, die Rufnummern 222, 232 und 242 anrufen und Sie können keine SMS verschicken.

Wenn Sie während der Gültigkeitsdauer Ihrer Karte die SIM-Karte nicht aufladen, wird sie gesperrt und Sie verlieren Ihre Telefonnummer und den derzeitigen Saldo.

Unterschiedliche Aufladearten

Der Aufladebetrag wird zu dem Saldo Ihrer Viva mobile Handykarte hinzugerechnet. Zum Aufladen der Karte stehen Ihnen 4 Formen zur Verfügung:

- Sie können in unseren Verkaufsstellen Ladekarten erwerben.
- Aufladen über die Service Nummer 232 (nur Kredit- oder Debitkarte).
- Bankautomaten mit ihrer Spanischen Bankkarte (wählen sie EUSKALTEL).
- Electronische Aufladung ihres Guthabens in Viva mobile shops.

Saldoende

Wenn Ihr Saldo erschöpft ist, können Sie während der Gültigkeitsdauer Ihrer Karte zwar weiter Anrufe entgegennehmen, aber nur noch folgende Nummern anrufen: kostenloser Kundenbetreuungsdienst 222, kostenlose Nummer 232, Anrufbeantworter 242 und die Notrufnummer 112. In dieser Zeit können Sie keine SMS verschicken.

05.

Kundenbe- treuungsdienst

Service Nummern:

222

Unser Kundenbetreuungsdienst steht Ihnen unter der kostenlosen Nummer 222 für sämtliche Fragen und Anregungen zur Verfügung.

232

Wenn Sie von Ihrem Handy aus diese kostenlose Nummer anrufen, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Aufladen:**

Kaufen Sie bei Ihrer nächst gelegenen Viva mobile -Verkaufsstelle eine Ladekarte und befolgen Sie die Anweisungen, die Sie unter 232 erhalten.

- **Ausgaben kontrollieren:**

Sie erfahren den auf Ihrer Karte verfügbaren Saldo sowie das Datum, bis zu dem Sie sie benutzen können.

262

Sprache, in der Sie die Optionen des Services 262 hören möchten.

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