

SIE HABEN FRAGEN?

UNSERE WICHTIGSTEN FAQ ZU IHRER NEUEN KLARMOBIL.DE SIM-KARTE:

Kann ich einen vom Bestellnamen abweichenden Bankkonto-Inhaber eingeben?

Bei Eingabe einer neuen Bestellung ist es nicht möglich, einen vom Besteller abweichenden Bankkonto-Inhaber einzugeben. Ein abweichender Kontoinhaber kann jedoch nach Aktivierung der SIM-Karte nachträglich beantragt werden. Dafür kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr), in dem Sie uns den Namen sowie die Bankverbindung des neuen Kontoinhabers mitteilen. Daraufhin erhalten Sie von uns ein neues SEPA-Mandat, welches Sie uns bitte ausgefüllt und unterschrieben zurück senden. Die abschließende Umstellung der Bankverbindung erfolgt nach Erhalt des unterschriebenen SEPA-Mandates.

Ich habe meine PIN/ PUK vergessen. Wie erhalte ich eine neue PIN/ PUK?

Die PIN und PUK wurden Ihnen bei Vertragsbeginn per E-Mail oder per Post zur Verfügung gestellt. Sollten Ihnen die Unterlagen nicht mehr vorliegen, ist eine Ermittlung für Sie kostenlos.

Melden Sie sich in Ihrem KUNDEN LOGIN mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort an. Im Menüpunkt „SERVICE“ „PIN/PUK-ERMITTLUNG“ können Sie Ihre PIN/ PUK anzeigen lassen. Bitte beachten Sie, dass es sich bei der angezeigten PIN/ PUK um die Ihnen bei Vertragsabschluss ausgehändigten Daten handelt. Sofern die PIN zwischenzeitlich von Ihnen geändert wurde, ist es notwendig, dreimal eine falsche PIN einzugeben, damit Ihre Karte automatisch gesperrt wird und Sie zur Eingabe der PUK aufgefordert werden. Nach der PUK bitten wir Sie, eine neue PIN zu vergeben. Bei Vergabe der neuen PIN achten Sie bitte darauf, dass Sie nicht Ihre alte PIN erneut vergeben und die neue PIN nicht aus vier identischen Zahlen besteht.

Ich habe die SIM-Karte per Post bekommen, aber die E-Mail mit dem PIN/ PUK nicht erhalten.

Es wird gleichzeitig mit dem SIM-Kartenversand eine E-Mail mit den PIN-/ PUK-Daten an Sie versandt. In den meisten Fällen finden Sie Ihre PIN-/ PUK-Daten direkt auf dem SIM-Kartenträger.

Wenn Sie die E-Mail mit der PIN/ PUK nicht erhalten haben, kann dies folgende Gründe haben:

- Sie haben einen Spam-Schutz aktiviert, bei dem Sie unsere Absenderadresse nicht aufgenommen haben. Kontrollieren Sie dies bitte und nehmen Sie gegebenenfalls unsere Absenderadresse mit auf. Unsere E-Mail finden Sie in einem mit „SPAM“ gekennzeichneten Ordner Ihres E-Mail-Postfaches.
- Der Speicher Ihres E-Mail-Postfaches ist voll. Kontrollieren Sie bitte, ob der Speicherplatz Ihres E-Mail-Postfaches ausgeschöpft ist und löschen Sie gegebenenfalls alte Mails, die Sie nicht mehr benötigen, damit Sie wieder neue E-Mails empfangen können. Im Anschluss kann Ihnen unsere E-Mail zugestellt werden.
- Wir haben eine falsche E-Mail-Adresse von Ihnen. Kontaktieren Sie in dem Fall bitte den Kundenservice unter 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr). Bitte nennen Sie uns zum Datenschutzabgleich Ihr Geburtsdatum. Wir werden Ihren Änderungswunsch aufnehmen und Ihnen die gewünschten PIN/ PUK Daten erneut zukommen lassen.

Wie kann ich das Passwort für meinen KUNDEN LOGIN ändern?

Sie können Ihr Passwort bequem in Ihrem KUNDEN LOGIN „MEINE DATEN“ „PASSWORT“ ändern. Sie benötigen Ihr aktuelles Passwort um die Passwortänderung zu bestätigen. Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen, steht Ihnen unsere „Passwort vergessen?“-Funktion zur Verfügung. Diese finden Sie direkt unter dem Login-Menü. Ferner können Sie dort Ihren Benutzernamen anfordern, sollten Sie diesen vergessen haben. Für die Anforderung Ihres Passwortes oder Ihres Benutzernamens wird Ihre Kundennummer sowie Ihre klarmobil.de Rufnummer benötigt. Beides finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen, auf einer Ihrer Rechnungen oder in der Rechnungsbenachrichtigungs-E-Mail.

Wie kann ich das Passwort für meinen KUNDEN LOGIN ändern?

Sie können Ihr Passwort bequem in Ihrem KUNDEN LOGIN „MEINE DATEN“ „PASSWORT“ ändern. Sie benötigen Ihr aktuelles Passwort um die Passwortänderung zu bestätigen. Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen, steht Ihnen unsere „Passwort vergessen?“-Funktion zur Verfügung. Diese finden Sie direkt unter dem Login-Menü. Ferner können Sie dort Ihren Benutzernamen anfordern, sollten Sie diesen vergessen haben. Für die Anforderung Ihres Passwortes oder Ihres Benutzernamens wird Ihre Kundennummer sowie Ihre klarmobil.de Rufnummer benötigt. Beides finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen, auf einer Ihrer Rechnungen oder in der Rechnungsbenachrichtigungs-E-Mail.

Was sind Drittanbieter-Gebühren?

Drittanbieter-Gebühren beziehen sich in der Regel auf Klingeltöne, Handyspiele, Abos etc., die Sie über Ihr Handy laden. Der Abschluss solcher Dienste erfolgt im Regelfall per SMS oder im Internet. Eine Drittanbieter-Sperre ist über unseren Kundenservice unter Vertrags-Kunden: 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr) jederzeit kostenfrei aktivierbar oder deaktivierbar. Hiermit werden zukünftige Drittanbieter-Angebote blockiert oder wieder freigegeben.

Wie kann ich eine Rufumleitung einrichten?

Sie können eine Rufumleitung über das Menü Ihres Handys oder über die Eingabe von bestimmten Tastenkombinationen einstellen.

ES GIBT 4 MÖGLICHKEITEN, WANN GESPRÄCHE UMGELEITET WERDEN SOLLTEN:

- Alle Gespräche umleiten (GSM Code: 21)
- Gespräche umleiten, wenn Sie nicht abnehmen (GSM Code: 61)
- Gespräche umleiten, wenn Sie nicht erreichbar sind (GSM Code: 62)
- Gespräche umleiten, wenn Sie telefonieren (GSM Code: 67)

UM EINE RUFUMLEITUNG EINZUSTELLEN GEBEN SIE FOLGENDES IN IHR HANDY EIN:

- **GSM Code-Nummer*Nummer des Empfängers der Weiterleitung# [OK] oder Grüner Hörer
- Beispiel: **21*0174123456# [OK] oder Grüner Hörer

UM EINE RUFUMLEITUNG ZU DEAKTIVIEREN, GEBEN SIE ZUM BEISPIEL FOLGENDES IN IHR HANDY EIN:

- ##GSM Code-Nummer# [OK] oder Grüner Hörer
- Beispiel: ##21# [OK] oder Grüner Hörer

ES GIBT 2 SEHR NÜTZLICHE CODES:

DIESER GSM-CODE INSTALLIERT DIE GSM-CODES 61, 62 UND 67 AUF EINMAL.

- **004*Nummer des Empfängers der Weiterleitung# [OK] oder Grüner Hörer
- Beispiel: **004*0174123456# [OK] oder Grüner Hörer

DIESER CODE ENTFERNT ALLE RUFUMLEITUNGEN.

- ##002# [OK] oder Grüner Hörer

WICHTIGER HINWEIS: Rufumleitungen ins Ausland können nur in EU Länder, sowie in die Schweiz, Türkei und China eingerichtet werden.

Wie muss ich mein Handy für MMS konfigurieren?

Der Versand von MMS setzt ein MMS-fähiges Handy voraus. Hinweise zur MMS-Fähigkeit Ihres Handys entnehmen Sie bitte der Bedienungsanleitung Ihres Handys. Ferner ist es erforderlich, dass keine Datensperre aktiv ist. Zur Konfiguration der MMS-Einstellungen nutzen Sie gern unseren Handykonfigurator. Sollte Ihr Handymodell nicht aufgeführt sein, nutzen Sie bitte das Konfigurations-Dokument. Sollten Sie nicht wissen, welches Netz Sie nutzen, können Sie dies in Ihrem KUNDEN LOGIN unter „SERVICE“ „TECHNOLOGIEPARTNER“ in Erfahrung bringen.

Wie ist die Nummer der SMS-Kurzmitteilungszentrale?

Wie ist die Nummer der SMS-Kurzmitteilungszentrale? „Folgende Nummer sollte als SMS-Kurzmitteilungszentralnummer in Ihrem Handy konfiguriert sein:

Telekom: +491710760000

Vodafone: +491722270333

o2: +491760000466

Sollten Sie nicht wissen, welches Netz Sie nutzen, können Sie dies in Ihrem KUNDEN LOGIN unter „SERVICE“ „TECHNOLOGIEPARTNER“ in Erfahrung bringen.“

Was soll ich tun, wenn ich meine SIM-Karte verloren habe oder mir mein Handy gestohlen wurde?

Sollten Sie Ihre SIM-Karte verloren haben, oder sollte Ihr Handy gestohlen worden sein, können Sie Ihre SIM-Karte in Ihrem KUNDEN LOGIN im Menüpunkt „SERVICE“ „SPERREN“ jederzeit selbst sperren. Alternativ erreichen Sie unsere Sperrhotline unter der Rufnummer 040 34 8585 500 rund um die Uhr. Sollten Sie eine Ersatz-SIM-Karte mit der gleichen Rufnummer benötigen, fordern Sie diese gern in Ihrem KUNDEN LOGIN im Menüpunkt „SERVICE“ „ERSATZKARTE“ direkt an. Alternativ steht Ihnen gerne unser Kundenservice unter der Rufnummer 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr) zur Verfügung. Für die Sperrung sowie die Ersatz-SIM-Karte fallen Gebühren gemäß unserer Preisliste an.

WICHTIGER HINWEIS: Eine Kartensperrung schützt Ihre SIM-Karte bei Verlust oder Diebstahl vor Missbrauch durch Dritte. Die Berechnung der gebuchten Optionen wird hierdurch nicht ausgesetzt. Der Vertrag besteht unverändert weiter.

Wie kann ich kündigen?

Es ist schade, dass Sie uns verlassen möchten. Um Sie als unseren Kunden nicht zu verlieren, möchten wir Sie gern über unsere aktuellen Produkte und speziellen Bestandskundenangebote informieren. Bitte rufen Sie uns unter der Rufnummer 040 34 8585 302 (Mo-Fr 9.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 18.00 Uhr) an. Wir freuen uns sehr auf Ihren Anruf! Selbstverständlich können Sie hier auch bei Bedarf die Kündigung beauftragen.

Wie aktiviere/ deaktiviere ich meine Mailbox?

Telekom-Netz: MAILBOX-Kurzwahl 3311

Vodafone-Netz: MAILBOX-Kurzwahl 5500

o2-Netz: MAILBOX-Kurzwahl 333

Damit Ihre Mailbox wie ein Anrufbeantworter für Sie die Anrufe entgegennimmt, aktivieren Sie bitte die Rufumleitung. Zur Aktivierung/ Deaktivierung der Mailbox stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

1. RUFEN SIE IHRE MAILBOX MIT DER ENTSPRECHENDEN KURZWahl AN UND WÄHLEN UNTER DER ENTSPRECHENDEN OPTION DIE RUFUMLEITUNG AUS.
2. SIE KÖNNEN DIE RUFUMLEITUNGEN AUCH MIT FOLGENDEN TASTENKOMBINATIONEN EINSTELLEN (MAILBOX BITTE DURCH EINE DER O.G. ZUTREFFENDEN KURZWahlen ERSETZEN):

IHRE MAILBOX SOLL SICH MELDEN, WENN SIE DAS KLINGELN NICHT HÖREN ODER SIE DEN ANRUF NICHT ENTGEGENNEHMEN:

➤ ****61*MAILBOX# [OK]** oder Grüner Hörer

WENN SIE MÖCHTEN, DASS IHR HANDY LÄNGER KLINGELT, BEVOR DIE MAILBOX FÜR SIE DEN ANRUF BEANTWORTET:

➤ ****61*MAILBOX**Zeitangabe in 5 Sek.-Schritten bis max 30 Sek.# [OK]** oder Grüner Hörer

Beispiel: Mailbox nimmt den Anruf nach 20 Sekunden entgegen:

➤ ****61*MAILBOX**20# [OK]** oder Grüner Hörer

IHRE MAILBOX SOLL SICH MELDEN, WENN IHR TELEFON NICHT IM NETZ EINGEBUCHT ODER AUSGESCHALTET IST:

- **62*MAILBOX# [OK] oder Grüner Hörer

IHRE MAILBOX SOLL SICH MELDEN, WENN IHR TELEFON BESETZT IST:

- **67*MAILBOX# [OK] oder Grüner Hörer

ODER SIE MÖCHTEN, DASS IN ALLEN DREI FÄLLEN IHRE MAILBOX ANSPRINGT:

- **004*MAILBOX# [OK] oder Grüner Hörer

WENN SIE DIE MAILBOX DEAKTIVIEREN MÖCHTEN, GEBEN SIE FOLGENDE TASTENKOMBINATION EIN:

- ##002# [OK] oder Grüner Hörer

Kann ich meine alte Rufnummer zu klarmobil.de mitnehmen?

Sie haben die Möglichkeit Ihre bisherige Mobilfunknummer zu klarmobil.de mitzunehmen. Bitte wählen Sie während der Bestellung die Option „Rufnummer mitnehmen“. Anschließend begleiten wir Sie Schritt für Schritt durch die Rufnummernmitnahme.

Kann ich meine Rufnummer zu einem anderen Anbieter mitnehmen?

Für die Freigabe Ihrer Rufnummer berechnen wir Ihnen auf der nächsten Rechnung eine Gebühr in Höhe von 29,95 Euro.

FÜR DIE PORTIERUNG EINER RUFNUMMER AUS EINEM LAUFZEIT-VERTRAG ZUM VERTRAGSENDE:

Um die Rufnummernmitnahme zu beauftragen ist es wichtig, dass Sie Ihren klarmobil.de Mobilfunkvertrag fristgerecht kündigen. Dafür kontaktieren Sie unsere Kündigungshotline unter 040 34 8585 302 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr). Ein Portierungsantrag zum Vertragsende ist nur innerhalb der Wechselfrist möglich (4 Monate vor Vertragsende bzw. 90 Tage nach Vertragsende).

FÜR DIE PORTIERUNG EINER RUFNUMMER AUS EINEM LAUFZEIT-VERTRAG VOR DEM VERTRAGSENDE:

Um die Rufnummernmitnahme zu beauftragen ist es wichtig, dass Sie klarmobil.de gegenüber die Portierungsabsicht aussprechen. Liegt Ihr Wunsch-Portierungstermin vor dem Vertragsende, läuft Ihr klarmobil.de Vertrag zu den bestehenden Konditionen mit einer neu zugeteilten Mobilfunknummer und ggf. neuen SIM-Karte weiter.

Wie kann ich mein Datenvolumen nach Verbrauch aufstocken (SpeedOn)?

Im Netz unseres Technologiepartners Telekom Deutschland GmbH (Telekom) haben Sie die Möglichkeit, nach Verbrauch des Daten-Volumens ein Zusatzpaket (SpeedOn) zu buchen. Mit diesem SpeedOn Produkt haben Sie vor Monatsende erneut die Möglichkeit das mobile Internet mit bis zu HSDPA-Geschwindigkeit zu nutzen. Die Buchung ist sehr einfach:

- Sobald die Drosselung Ihres Datenvolumens ansteht erhalten Sie eine SMS direkt auf Ihr Handy.
- Die Buchung des SpeedOn Paketes erfolgt per SMS oder direkt vom Handy unter datapass.de (nur über das Handy im mobilen Netz aufrufbar!). Die buchbaren Pakete hängen von Ihrer aktuell gebuchten Datenflatrate ab.

In welchem Mobilfunk-Netz telefoniere ich?

klarmobil.de bietet seine Produkte in bester Netzqualität an. Diese wird mit unseren Technologiepartnern Telekom Deutschland GmbH (Telekom), Vodafone GmbH (Vodafone) sowie Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (o2) realisiert. Sie können in Ihrem KUNDEN LOGIN unter „SERVICE“ TECHNOLOGIEPARTNER selbstständig prüfen, in welchem Mobilfunk-Netz Sie telefonieren.

Mein Handy findet kein Netz, was kann ich tun?

Schalten Sie das Gerät bitte einmal aus und wieder ein. Sollte das Handy weiterhin Probleme bei der Netzsuche haben, so empfiehlt sich die manuelle Netzwahl. Gerade im Ausland oder in Grenznähe ist es übrigens immer vorteilhaft, die manuelle Netzwahl zu nutzen. Somit vermeiden Sie unnötige Kosten, sollte sich Ihr Telefon automatisch in das ausländische Netz einbuchen.

Wenn Sie sich auch mit der manuellen Netzwahl in kein Netz einbuchen können, so führen Sie bitte einen sogenannten „Kreuztausch“ durch. Dazu legen Sie die Karte in ein anderes Handy und prüfen weiterhin eine andere SIM-Karte in Ihrem Handy. Damit kann überprüft werden, ob der Fehler am Handy liegt (Antenne, etc.).

Ferner bitten wir Sie die Prüfung an einem alternativen Standort (z.B. im Freien) durchzuführen. Wenn die Problematik weiterhin besteht, so setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenservice unter 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr) in Verbindung.

Wie ist die Netzabdeckung an meinem Wohnort?

klarmobil.de bietet seine Produkte in bester Netzqualität an. Dies wird mit den Technologiepartnern Telekom Deutschland GmbH (Telekom), Vodafone GmbH (Vodafone) sowie Telefónica Germany GmbH & Co. OHG (o2) realisiert.

TELEKOM-NETZ:

Um die Abdeckung an Ihrem Wohnort zu prüfen klicken Sie bitte hier (Sie werden auf die Seite der Telekom geleitet).

VODAFONE-NETZ:

Um die Abdeckung an Ihrem Wohnort zu prüfen klicken Sie bitte hier (Sie werden auf die Seite von Vodafone geleitet).

O2-NETZ:

Um die Abdeckung an Ihrem Wohnort zu prüfen klicken Sie bitte hier (Sie werden auf die Seite von o2 geleitet).

Wie erhalte ich eine Rechnung?

Sie haben die Möglichkeit eine kostenlose Online-Rechnung zu erhalten. Diese wird Ihnen monatlich in Ihrem KUNDEN LOGIN unter „RECHNUNG“ „ÜBERISCHT“ zusammen mit Ihrem Einzelverbindungsachweis zur Verfügung gestellt. Voraussetzung für die Online-Rechnung ist die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse, auf die Sie eine Rechnungsbenachrichtigung erhalten, sobald eine neue Rechnung für Sie zur Verfügung steht. Sollten Sie keine E-Mail-Adresse besitzen, Sie aber trotzdem eine Rechnung wünschen, so können wir Ihnen diese gerne postalisch zukommen lassen. Hierfür berechnen wir Ihnen eine einmalige Einrichtungsgebühr von 2,99 Euro, sowie 1,99 Euro je Rechnung.

Ist meine SIM-Karte für die Auslandstelefonie freigeschaltet (Roaming)?

In den ersten 6 Wochen nach Vertragsbeginn sind die Auslandstelefonie (Roaming) sowie nationale Gespräche ins Ausland mit Ihrer klarmobil.de SIM-Karte nicht möglich. Die Freischaltung dieser Dienste erfolgt nach 6 Wochen automatisch durch klarmobil.de.

Eine vorzeitige Freischaltung ist gegen eine Kautionszahlung in Höhe von 95,- Euro möglich. Wenden Sie sich dafür bitte an unseren Kundenservice unter der Rufnummer 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr).

Welche Kosten entstehen wenn ich meine SIM-Karte im Ausland nutze (Roaming)?

Preise und Details zur Auslandstelefonie entnehmen Sie bitte der Roamingpreisliste (Auslandspreisliste) auf www.klarmobil.de unter „SERVICE“ „PREISLISTEN“.

Wie kann ich eine Micro-SIM-Karte/ Nano-SIM-Karte erhalten?

Bei einer Neubestellung eines klarmobil.de-Tarifes haben Sie die Möglichkeit, sich das benötigte SIM-Karten-Format auszuwählen. Teilweise haben die SIM-Karten eine Doppel- oder Dreifachstanzung, sodass Sie aus dieser Ihr benötigtes SIM-Karten-Format herausbrechen können.

Als Bestandskunde können Sie in Ihrem KUNDEN LOGIN unter „SERVICE“ eine Ersatzkarte im gewünschten SIM-Karten-Format anfordern. Für die Ersatz-SIM-Karte fallen Gebühren gemäß unserer Sonderpreisliste an. Bitte beachten Sie, dass die Ersatzkarte im inaktiven Zustand versandt wird, sodass Sie die neue SIM-Karte bitte nach dem Erhalt zunächst in Ihrem KUNDEN LOGIN oder über unsere Aktivierungshotline unter 040 34 8585 900 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr) aktivieren. Die Zustellung der Ersatzkarte erfolgt innerhalb 2-3 Werktagen. Mit Aktivierung der neuen SIM-Karte wird Ihre bisherige genutzte SIM-Karte deaktiviert.

Ich benötige eine Ersatzkarte, was muss ich tun?

Sie können jederzeit eine Ersatzkarte mit gleicher Rufnummer erhalten. Dafür besuchen Sie Ihren KUNDEN LOGIN und bestellen diese unter dem Punkt „SERVICE“ „ERSATZKARTE“. Alternativ kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter 040 34 8585 300 (Mo–Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr). Die Kosten für eine Ersatzkarte entnehmen Sie bitte unserer Sonderpreisliste.

Die Zustellung der Ersatzkarte erfolgt innerhalb 2–3 Werktagen. Bitte beachten Sie, dass die Ersatzkarte im inaktiven Zustand versandt wird, sodass Sie die neue SIM-Karte bitte nach dem Erhalt zunächst in Ihrem KUNDEN LOGIN oder über unsere Aktivierungshotline unter 040 34 8585 900 aktivieren. Mit Aktivierung der neuen SIM-Karte wird Ihre bisherige genutzte SIM-Karte deaktiviert.

Wie kann ich meinen Tarif wechseln?

Sie haben jederzeit die Möglichkeit in Ihrem KUNDEN LOGIN einen Tarifwechsel zu beauftragen. Im Unterpunkt „TARIF“ „TARIFWECHSEL“ finden Sie eine Auswahl an Tarifen in die Sie wechseln können. Dafür wählen Sie Ihren Wunschtarif aus und klicken auf „ÜBERNEHMEN“. Anschließend wird Ihnen Ihr Wunschtarif angezeigt. Mit Klick auf „TARIFDETAILS“ erhalten Sie weitere Tarifinformationen. Nachdem Sie unsere AGB akzeptiert haben, erscheint die Schaltfläche „KOSTENPFLICHTIG BESTELLEN“, auf die Sie klicken müssen um den Tarifwechsel zu veranlassen. Sie erhalten ggf. eine neue SIM-Karte.

Wir werden Ihren Tarifwechselwunsch umgehend bearbeiten. Der Wechsel wird in der Regel zum jeweils nächsten 1. eines Monats ausgeführt und Ihnen per SMS oder E-Mail bestätigt. Bitte beachten Sie, dass wir kurzfristige Tarifwechselwünsche, die uns vor einem Monatswechsel erreichen, nicht garantiert zum nächsten 1. berücksichtigen können. Sollten Sie dennoch Hilfe benötigen kontaktieren Sie uns gern unter 040 34 8585 300 (Mo–Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr).

Wie aktiviere oder deaktiviere ich eine Option?

Sie haben jederzeit die Möglichkeit in Ihrem KUNDEN LOGIN eine Tarifoption kostenfrei zu aktivieren oder deaktivieren. Im Unterpunkt „TARIF“ „TARIFOPTIONEN“ finden Sie eine Auswahl an Optionen die Sie aktivieren, oder falls bereits aktiv, deaktivieren können.

Dafür wählen Sie Ihre Wunschoption aus und klicken auf „ÜBERNEHMEN“. Anschließend wird Ihnen Ihre neue Option angezeigt. Nachdem Sie unsere AGB akzeptiert haben, erscheint die Schaltfläche „KOSTENPFLICHTIG BESTELLEN“, auf die Sie klicken müssen um die neue Tarifoption zu bestellen. Sie können Tarifoptionen jeweils mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende kündigen (Deaktivierung), sofern vertraglich nicht anders geregelt. Die Aktivierung oder Deaktivierung wird Ihnen per SMS oder per E-Mail bestätigt.

Bitte beachten Sie:

- dass die Aktivierung oder Deaktivierung der Option erst ab dem Datum gültig ist, das wir Ihnen in der Bestätigung per SMS oder E-Mail mitteilen!
- dass die Kündigung eines Vertrages immer erst nach bzw. mit Ablauf einer Option möglich ist.

Sollten Sie dennoch Hilfe benötigen, kontaktieren Sie uns gern unter 040 34 8585 300 (Mo–Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr).

Wie kann ich den Besitzer der SIM-Karte ändern?

Um den Besitzer der SIM-Karte zu wechseln, nutzen Sie bitte unser Vertrags-Inhaberwechsel-Formular. Ebenso benötigen wir eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses vom zukünftigen Konto-Inhaber, um jeweils den Namen und die Adresse überprüfen zu können.

Gegebenenfalls ist eine Meldebescheinigung (nicht älter als 3 Monate) sowie eine Kopie der Aufenthaltsberechtigung, unbefristeten Aufenthaltserlaubnis oder befristeten Aufenthaltserlaubnis in Verbindung mit einer Kopie der Arbeitserlaubnis erforderlich.

Senden Sie uns die Unterlagen bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben per Fax an 040 34 8585 309 oder postalisch an

klarmobil GmbH • Postfach 0661 • 24753 Rendsburg

Wir behalten uns vor, den Inhaberwechsel abzulehnen. Die Gebühr für die Umschreibung entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Sonderpreisliste.

Wie kann ich meine Daten (Name, Adresse, Email, Bankverbindung) ändern?

Sie können Ihre Daten (Adresse, E-Mail-Adresse, Rufnummer und Bankverbindung) bequem über Ihren KUNDEN LOGIN unter „MEINE DATEN“ „ADRESSE“ bzw. „BANKVERBINDUNG“ ändern.

Ein abweichender Kontoinhaber kann jedoch nach Aktivierung der SIM-Karte nachträglich beantragt werden. Dafür kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr), in dem Sie uns den Namen sowie die Bankverbindung des neuen Kontoinhabers mitteilen. Daraufhin erhalten Sie von uns ein neues SEPA-Mandat, welches Sie uns bitte ausgefüllt und unterschrieben zurück senden. Die abschließende Umstellung der Bankverbindung erfolgt nach Erhalt des unterschriebenen SEPA-Mandates.

Wenn sich durch Heirat oder Scheidung Ihr Name geändert hat, reichen Sie bitte ein entsprechendes amtliches Dokument bei uns ein. (Personalausweiskopie, Heiratsurkunde, Nachweis zur Namensänderung).

Wichtige Rufnummern/Ihr Kontakt zu uns

SIE ERREICHEN UNS TELEFONISCH UNTER:

- Service-Hotline: 040 34 8585 300 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr)
- Bestellhotline: 040 34 8585 100 (Mo-Fr 8.00 – 20.00 Uhr, Sa 9.00 – 17.30 Uhr)
- Handyshop Bestellhotline: 040 34 8585 012 (Mo-Fr 10.00 – 12.00 Uhr, 14.00 – 16.00 Uhr)
- Handyshop Service-Hotline: 040 34 8585 400 (Mo-Fr 10.00 – 12.00 Uhr, 14.00 – 16.00 Uhr)
- Sperrtelefon: 040 34 8585 500

Es fallen für diese Verbindungen die Preise für ein Gespräch ins deutsche Festnetz an.

Wie logge ich mich in meinem Onlineservice (KUNDEN LOGIN) ein?

Wenn Sie sich zum ersten Mal in Ihrem KUNDEN LOGIN anmelden möchten, nutzen Sie dafür bitte Ihre klarmobil.de Rufnummer und das Onlineservice-Passwort, welches Sie von uns per E-Mail erhalten haben.

Nach dem Login werden Sie aufgefordert einen Benutzernamen zu vergeben und Ihr Passwort zu ändern. Ab diesem Zeitpunkt melden Sie sich immer mit Ihrem Benutzernamen und dem neu vergebenen Passwort in Ihrem KUNDEN LOGIN an.

Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr kennen, steht Ihnen unsere „Passwort vergessen?“-Funktion zur Verfügung. Diese finden Sie direkt unter dem Login-Menü. Ferner können Sie dort Ihren Benutzernamen anfordern, sollten Sie diesen vergessen haben. Für die Anforderung Ihres Passwortes oder Ihres Benutzernamens wird Ihre Kundennummer sowie Ihre klarmobil.de Rufnummer benötigt. Beides finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen, auf einer Ihrer Rechnungen oder in der Rechnungsbenachrichtigungs-E-Mail.

Wie kann ich günstiger im Ausland das mobile Internet nutzen (Travel & Surf)?

Sie haben die Möglichkeit, sogenannte Travel & Surf Pakete im Ausland zu buchen. (Beschränkt für Kunden aus dem Netz der Telekom Deutschland GmbH (D1). In welchem Netz Sie bei uns gemeldet sind, lesen Sie bitte hier nach.)

Dazu rufen Sie im Ausland einfach vom Handy (funktioniert nicht im WLAN oder am Desktop-PC) folgende, kostenlose Buchungsseite auf und suchen sich das gewünschte Datenpaket aus:

<http://pass.telekom.de>

Auf dieser Seite finden Sie die aktuellen Konditionen der verschiedenen Optionen.