

mp3.de FAQ – Häufig gestellte Fragen

Stand: 03.11.2011

Leistungserbringer der Mobilfunkleistung ist die GTCOM GmbH.

Inhaltsverzeichnis

1	Auf die Plätze, Fertig, LOSTelefonieren	3
1.1	Das mp3.de mobile Team hilft immer	3
1.2	Registrieren / Freischalten	3
1.3	Noch ein Schritt und Ihre Karte ist einsatzbereit	4
2	Einstellungen für Ihr Handy	4
2.1	MMS empfangen	4
2.2	MMS verschicken	4
2.3	Datendienste nutzen (z.B. E-Mail, Surfen im Web bzw. auf Handy-Portalen)	5
2.4	Benutzername und Passworte	5
3	Telefonieren, SMS, MMS, E-Mail	6
3.1	Mailbox	6
3.2	Mailbox aktivieren - Weiterleitung bei Nichterreichbarkeit	6
3.3	Mailbox aktivieren - Weiterleitung bei ausgeschaltetem Telefon	6
3.4	Mailbox abschalten	6
3.5	Wie lang darf eine SMS sein?	6
3.6	SMS-Mitteilungszentralnummer	6
3.7	Wie groß darf eine MMS sein?	6
3.8	Wap, Web und E-Mail bei mp3.de	6
3.9	Günstige Gespräche zu GTCOM Kunden?	6
4	Optionen zum Tarif	7
4.1	Allgemeines zu Optionen	7
4.2	Verfügbare Flatrate-Optionen und Laufzeiten	7
5	Guthabenkonto	8
5.1	Wie hoch ist das Guthaben auf meinem mp3.de Guthabenkonto?	8
5.2	Welche Bezahlmöglichkeiten gibt es?	8
5.3	Wie kann ich eine automatische Aufladung einrichten?	9
5.4	Wie kann ich das Guthaben auf mein Guthabenkonto buchen?	9
6	Der Kundenservice Bereich (Kunden-Center)	9
6.1	Einloggen – Benutzername – Passwort	9
6.2	Funktionalität	9
7	Bonus - Freiminuten	9
7.1	Ab wann bekommt man den Bonus.	9

8	Rufnummernmitnahme (MNP)	10
8.1	Sie möchten Ihre bisherige Rufnummer zu mp3.de mobile mitnehmen	10
9	Mobilfunknetz	10

1 Auf die Plätze, Fertig, Lostetelefonieren

1.1 Das mp3.de mobile Team hilft immer

Wenn Sie eine Frage hier nicht beantwortet finden oder lieber gleich einen direkten Ansprechpartner haben möchten, dann wenden Sie sich bitte an unser kompetentes **mp3.de mobile Team**.

Das **mp3.de mobile Team** erreichen Sie mit Ihrer mp3.de SIM-Karte von Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 unter der Kurzwahl 1000 (0,49EUR/Min).

Außerhalb des mp3.de Angebotes erreichen Sie das **mp3.de mobile Team** unter: 01805 606166 (0,14 EUR/Minute aus dem Netz der DTAG, maximal 0,42 EUR/Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen)

Kontakt via E-Mail unter: kundenservice@mp3-tarif.de

1.2 Registrieren / Freischalten

Aus Sicherheitsgründen muss die mp3.de SIM-Karte erst freigeschaltet werden bevor sie genutzt werden kann.

Die Freischaltung kann im Internet unter www.mp3-tarif.de oder über das mp3.de mobile Team vorgenommen werden.

Sie müssen im Rahmen der Freischaltung die Rufnummer und die SIM-Kartenummer (siehe Abbildung!) zusammen mit Ihren persönlichen Daten eingeben.



Für den Zugriff auf ihren persönlichen Online Kundenbereich nutzen Sie bitte Ihre Rufnummer in dem Format 49157xxxxxxx als Benutzername. Das Passwort haben Sie im Rahmen Ihrer Bestellung bzw. Freischaltung selber festgelegt. **Verwahren Sie die Zugangsdaten vor unberechtigten Zugriff!**

Die Freischaltung erfolgt normalerweise in wenigen Minuten, kann aber systembedingt bis zu 24 Stunden dauern. Sobald im Handy-Display der Schriftzug „mp3“ erscheint ist Ihre SIM-Karte freigeschaltet.



1.3 Noch ein Schritt und Ihre Karte ist einsatzbereit

Damit Sie unter Ihrer neuen Mobilfunknummer erreichbar sind, müssen Sie Ihren Tarif aktivieren.

Rufen Sie dazu kostenlos die Kurzwahl 9911 an. Sie werden aufgefordert, ein von Ihnen frei wählbares 4-10 stelliges Servicekennwort anzugeben. Diese Einstellungen können Sie später jederzeit anpassen.

Anschließend ist Ihre SIM-Karte einsatzbereit.

2 Einstellungen für Ihr Handy

2.1 MMS empfangen

Bevor Sie mit Ihrer mp3.de SIM-Karte MMS empfangen können müssen Sie einmalig eine MMS verschicken.

2.2 MMS verschicken

Bevor Sie mit Ihrer mp3.de SIM-Karte MMS versenden können muss Ihr Handy richtig für den Dienst MMS eingestellt sein. Schauen Sie dazu bitte in die Bedienungsanleitung von Ihrem Handy und tragen Sie folgende Einstellungen für MMS in Ihrem Handy ein:

Verbindungsname	mp3.de - MMS
Nachrichtenserver	http://mms.gtcom.de:8080
Proxies	aktivieren
Primary Proxy Adresse	195.230.105.23
Primary Proxy Port	8080
Datenübertragung	GPRS
GPRS-Zugangspunkt	gprs.gtcom.de
Authentifizierung	Normal (Nicht gesichert)
Benutzer-Name	Leer
Passwort	Leer

2.3 Datendienste nutzen (z.B. E-Mail, Surfen im Web bzw. auf Handy-Portalen)

Bevor Sie mit Ihrer mp3.de SIM-Karte Datendienste nutzen können muss Ihr Handy richtig für den Datenzugriff eingestellt sein. Schauen Sie dazu bitte in die Bedienungsanleitung von Ihrem Handy und tragen Sie folgende Einstellungen für Datendienste in Ihrem Handy ein:

Verbindungsname	mp3.de – Daten
Proxies (falls einstellbar)	Aktivieren
Primary Proxy Adresse	195.230.105.23
Primary Proxy Port	8080
Datenübertragung	GPRS
GPRS-Zugangspunkt	gprs.gtcom.de
Authentifizierung	Normal (Nicht gesichert)
Benutzer-Name	Leer
Passwort	Leer

2.4 Benutzername und Passworte

Der Benutzername für Ihren persönlichen Online Kundenbereich ist Ihre Rufnummer in dem Format 49157xxxxxxx.

Das Passwort haben Sie im Rahmen Ihrer Bestellung bzw. Freischaltung selber festgelegt. Sollten Sie Ihr Passwort verlegt haben, lassen Sie sich ein neues Passwort per SMS auf Ihre mp3.de mobile Rufnummer zuschicken.

Im Kundecenter haben Sie dann die Möglichkeit, ein individuelles Passwort zu vergeben.

3 Telefonieren, SMS, MMS, E-Mail

3.1 Mailbox

Ihre Mailbox ist nach Aktivierung Ihres Tarifes vorerst abgeschaltet, d.h. Ihr Anrufer spart Geld, da der Anrufer bei Ihrer Abwesenheit nicht auf die Mailbox weitergeleitet wird. Die Anzeige auf Ihrem Handy über Anrufe in Abwesenheit bleibt davon unberührt, sodass Sie immer gut informiert bleiben. Selbstverständlich können Sie Ihre Mailbox jederzeit anschalten (aktivieren) und auch wieder ausschalten.

3.2 Mailbox aktivieren - Weiterleitung bei Nichterreichbarkeit

****61*** Ihre Vorwahl 99 Ihre Rufnummer ohne Vorwahl#

Beispiel:

Ihre Rufnummer lautet 01577 1234567

Geben Sie zur Aktivierung folgende Zeichen ein: ****61*01577991234567#**.

3.3 Mailbox aktivieren - Weiterleitung bei ausgeschaltetem Telefon

****62*** Ihre Vorwahl 99 Ihre Rufnummer ohne Vorwahl#

Beispiel:

Ihre Rufnummer lautet 01577 1234567

Geben Sie zur Aktivierung folgende Zeichen ein: ****62*01577991234567#**.

3.4 Mailbox abschalten

##002# Beim Abschalten der Mailbox gehen persönliche Einstellungen und gespeicherte Nachrichten verloren.

3.5 Wie lang darf eine SMS sein?

Eine SMS darf 160 Zeichen lang sein. Bei vielen Handys können Sie aber viel längere Nachrichten verfassen. Diese werden dann aus mehreren SMS zusammengesetzt.

3.6 SMS-Mitteilungszentralnummer

Das Versenden von SMS funktioniert nur einwandfrei über die Mitteilungszentralnummer der GTCOM. Diese ist auf Ihrer SIM-Karte hinterlegt und voreingestellt.

Nr. der GTCOM SMS-Mitteilungszentrale: **+491770020070**

3.7 Wie groß darf eine MMS sein?

Die Begrenzung für eine MMS liegt bei 300KB.

3.8 Wap, Web und E-Mail bei mp3.de

Mit Ihrer mp3.de SIM-Karte können Sie alle diese Datendienste nutzen, soweit die Parameter im Handy korrekt eingestellt sind (siehe 1.5).

3.9 Günstige Gespräche zu GTCOM Kunden?

In den Preislisten wird auf günstige Konditionen zu GTCOM Kunden hingewiesen. GTCOM ist nicht nur für mp3.de sondern auch für andere Marken in Deutschland der Dienstleister für die Mobilfunkdienste. Zu diesen Kunden gilt ebenso der günstige Community-Preis. Beachten Sie hierzu immer die jeweils aktuelle Preisliste unter www.mp3-tarif.de.

4 Optionen zum Tarif

4.1 Allgemeines zu Optionen

Zum Basis-Tarif können Sie verschiedene Optionen hinzubuchen.

Grundsätzlich erwerben Sie das Starterpaket und können danach z.B. online im Kunden-Center verfügbare Optionen dazu buchen.

4.2 Verfügbare Flatrate-Optionen und Laufzeiten

Angebot, Preise und Laufzeiten gemäß aktueller Preisliste! (www.mp3-tarif.de)

5 Guthabenkonto

5.1 Wie hoch ist das Guthaben auf meinem mp3.de Guthabenkonto?

Das Guthaben und eventuelle Freiminuten können Sie einfach und kostenlos mit folgender Tastenkombination abfragen:

*100# und der *Anruftaste* drücken.

Sie bekommen dann auf dem Handy-Display den Guthabenbetrag und eventuelle Freiminuten angezeigt.

Alternativ können Sie auch in Ihrem Telefonbuch den Eintrag „Konto anzeigen“ (1155) auswählen.

5.2 Welche Bezahlungsmöglichkeiten gibt es?

Bei mp3.de haben Sie verschiedene Varianten wie Sie Guthaben auf Ihr mp3.de mobile Guthabenkonto buchen können.

Sie können die Aufbuchung selbst vornehmen z. B. per Überweisung oder Sie nutzen eine der automatischen Aufladefunktionen. Sie können entscheiden, ob ein von Ihnen festgelegter Betrag zum ersten des Monats oder aber bei Unterschreitung Ihres Guthabenkontos von 3.-EUR automatisch aufgebucht wird.

Folgende Aufladevarianten stehen Ihnen zur Verfügung:

- Überweisung

Nutzen Sie dafür folgende Bankverbindung

Empfänger	GTCOM GmbH
Kontonummer	0209901900
Biz	30080000
Bank	Commerzbank Düsseldorf
Betrag	z.B. 15,-
Verwendungszweck	<Ihre mp3.de Rufnummer>

- **mp3.de Aufladevoucher**

Sie können mp3.de mobile Aufladevoucher oder aber Aufladevoucher anderer GTCOM Produkte verwenden.

mp3.de mobile Aufladevoucher sind bei den meisten ARAL-Tankstellen und an ausgewählten Bahnhofs- und Flughafenbuchhandlungen erhältlich. Siehe innerhalb der „Geschenkkartenwelt“.

- **Manuelle Aufladung* mit Hilfe des Lastschriftverfahren**

Im Internet im Kunden-Center oder über direkte Eingabe auf dem Handy z.B. auf Ihrem Handy: ***102*Ihr Persönliches Servicekennwort*2#**

Die „2“ steht für eine 30 Euro-Aufladung

Vordefinierte Aufladewerte:

„1“ steht für 15 EUR

„2“ steht für 30 EUR

„3“ steht für 50 EUR

- **Automatische Aufladung* (immer zum Monatsersten)**

- **Automatische Aufladung* (bei Unterschreitung des Guthabenkontos von 3.-EUR)**

5.3 Wie kann ich eine automatische Aufladung einrichten?

Sie können eine der automatischen Aufladefunktionen online unter www.mp3-tarif.de auswählen. Dazu müssen Sie Ihre Kreditkartendaten oder eine Bankverbindung für Lastschriften hinterlegen.

5.4 Wie kann ich das Guthaben auf mein Guthabenkonto buchen?

Am schnellsten und einfachsten ist die Aufbuchung direkt mit Ihrem Handy. Wenn Sie die Kurzwahl 1155 (bzw. in Ihrem Telefonbuch den Eintrag „Konto verwalten“) anwählen werden Sie mit unserem Sprachcomputer verbunden. Hier können Sie die Bezahlungsmöglichkeit auswählen und haben direkt das Guthaben auf Ihrem Guthabenkonto verfügbar.

Alternativ können Sie eine Aufladung über das Internet (www.mp3-tarif.de) vornehmen.

6 Der Kundenservice Bereich (Kunden-Center)

6.1 Einloggen – Benutzername – Passwort

Der Kundenservice-Bereich im Internet ist per Benutzername und Passwort geschützt, damit nur Sie Zugriff auf Ihre Daten haben.

Der Benutzername für Ihren persönlichen Online Kundenbereich ist Ihre Rufnummer in dem Format 49157xxxxxxx.

Das Passwort haben Sie im Rahmen Ihrer Bestellung bzw. Freischaltung selber festgelegt. Sollten Sie Ihr Passwort verlegt haben, lassen Sie sich ein neues Passwort per SMS auf Ihre mp3.de mobile Rufnummer zuschicken.

6.2 Funktionalität

Im Kundenservice stehen folgende Informationen und Funktionen zur Verfügung:

- Verbindungsnachweise und Umsatzsteuerbelege
- Änderung der persönliche Daten
- Änderung von Benutzername und Passwort
- Eingabe der Bankdaten zur Nutzung des Lastschriftverfahrens
- Guthaben auf Ihr Guthabenkonto aufladen bzw. automatische Aufladungen einstellen
- Hinzubuchen von Flatrate-Optionen

7 Bonus - Freiminuten

7.1 Ab wann bekommt man den Bonus.

Bei einer Guthabenaufladung von 30 Euro oder mehr erhalten Sie automatisch 30 Freiminuten.

Die gewährten Freiminuten sind ausschließlich für innerdeutsche Gespräche gültig und gelten insbesondere nicht für Sonderrufnummern und (Mehrwert-) Dienste. Abgerechnet wird nach 60/60-Taktung, d.h. jede angefangene Minute wird voll abgerechnet. Die Freiminute sind 30 Tage gültig, nicht verbrauchte Freiminuten verfallen.

Unabhängig von dieser Beschreibung gelten immer die Konditionen der aktuellen Preisliste unter www.mp3-tarif.de.

8 Rufnummernmitnahme (MNP)

8.1 Sie möchten Ihre bisherige Rufnummer zu mp3.de mobile mitnehmen

Sie können Ihre bisherige Rufnummer selbstverständlich zu mp3.de mitnehmen!

Sie wechseln von einem Laufzeitvertrag (Postpaid) zu mp3.de mobile

1. Der Vertrag muss auf Ihren Namen registriert sein.
2. Kündigen Sie Ihren Vertrag rechtzeitig bei Ihrem derzeitigen Anbieter. Sie erhalten eine Kündigungsbestätigung und einen Termin, wann Ihr Vertrag endet.
3. Bei der Registrierung bzw. Bestellung Ihrer mp3.de mobile SIM-Karte geben Sie das „Vertragsende-Datum“ an

Alles weiter erledigt mp3.de mobile für Sie!

Sie wechseln von einem Prepaid-Angebot zu mp3.de mobile

1. Die Prepaid-Karte muss auf Ihren Namen registriert sein.
2. Sie müssen mit einer Verzichtserklärung die Freistellung für Ihre Rufnummer bei Ihrem derzeitigen Anbieter beantragen. Sie geben in der Erklärung ein Datum an, zu wann Ihre Karte dort deaktiviert werden soll. Die Verzichtserklärung wird von jedem Anbieter individuell gestaltet. Unter www.mp3-tarif.de haben wir Ihnen bereits die Verzichtserklärungen verschiedener Anbieter zusammengestellt. Sollte Ihr Anbieter nicht dabei sein, dann kontaktieren Sie ihn bitte.
3. Bei der Registrierung bzw. Bestellung Ihrer mp3.de SIM-Karte geben Sie das „Deaktivierungs-Datum“ aus der Verzichtserklärung an.

Alles weiter erledigt mp3.de mobile für Sie!

Worauf Sie achten müssen:

- Den Antrag für die Rufnummernmitnahme können Sie frühestens 120 Tage vor Vertragsende bzw. spätestens 20 Tage nach Vertragsende stellen. Kündigen können Sie selbstverständlich auch vorher.
- Beachten Sie bitte, dass Ihre persönlichen Daten mit den persönlichen Daten bei Ihrem vorherigen Anbieter übereinstimmen müssen.
- Ihr bisheriger Mobilfunkanbieter kann eine Gebühr für die Rufnummernmitnahme erheben.

9 Mobilfunknetz

Die GTCOM GmbH ist der Mobilfunkdienstleister für mp3.de. Sie telefonieren mit mp3.de im modernen E-Plus Netz.

Die Netzabdeckung bei Ihnen vor Ort können Sie folgender Karte entnehmen:

<http://eis03sn1.eplus-online.de/geo/portal/gsm>

Beachten Sie bitte, dass der Empfang zum Teil auch von Ihrem Handy abhängen kann.