

GONGSTAR PREPAID

Erste-Schritte-Guide



**BESTE
D-NETZ-
QUALITÄT**



congstar

GANZ EINFACH MIT DER CONGSTAR APP

Lade dir die **congstar App** herunter und mix dir deine Optionen direkt auf deinem Smartphone.

Außerdem kannst du Guthaben aufladen, Rechnungen einsehen und deinen Verbrauch überprüfen.

Hier bekommst du weitere Infos und kannst dir die **congstar App** herunterladen!



Wenn du den Code nicht scannen kannst, erhältst du die **congstar App** auch unter www.congstar.de/congstar-app

AUF EINEN BLICK

✓ congstar App	2
✓ Freischalten	4
✓ Legitimation	6
✓ Rufnummermitnahme	8
✓ PIN und PUK	10
✓ Guthabenabfrage und -aufladung	11
✓ Statusabfrage und Mobilbox	12
✓ Mobilbox und Gespräche im Ausland	13
✓ Kundenservice	16



Laut connect
Leserumfrage,
Heft 08/16

ERST FREISCHALTEN, DANN LOSSURFEN

Vielen Dank,

dass du dich für congstar entschieden hast.
So kannst du deine SIM-Karte freischalten:

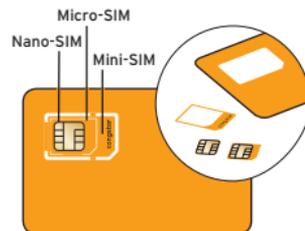
1. Mobilfunknummer und PUK bereithalten.
Diese findest du auf der congstar Prepaid SIM-Karte.



2. congstar Prepaid SIM-Karte unter www.congstar.de/freischalten.



3. Die congstar SIM-Karte aus der Halterung lösen. Bitte zuvor prüfen, welches Format dein Endgerät benötigt. Danach das entsprechende Kartenformat aus dem Kartenträger herauslösen und in das Gerät einsetzen.



4. Nach dem nächsten Einschalten erscheint auf dem Display „congstar“.



LEGITIMATION

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben ist congstar ab 01.07.2017 verpflichtet, dich vor Aktivierung deiner SIM-Karte zu identifizieren. Die einzelnen Schritte, die dazu notwendig sind, findest du unter:

www.congstar.de/freischalten.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, um sich zu identifizieren. Besonders praktisch, schnell und einfach ist es mit dem **Video-Ident-Verfahren**.

Dieses startest du über einen **Video-Anruf**. Nach erfolgreichem Rufaufbau erreichst du einen Agenten, der durch die einzelnen Schritte führt.



Dafür benötigst du eine funktionierende Internetverbindung sowie ein Endgerät mit Kamera, eingebautem Mikrofon und/oder Headset.



Bevor du die Identitätsprüfung startest, halte bitte ein **gültiges Ausweisdokument** bereit (z. B. Personalausweis oder Reisepass).



Wenn du das alles beachtest, hast du alle Voraussetzungen erfüllt und kannst starten.



ALTE HANDYNUMMER BEHALTEN

Wenn du zu congstar Prepaid wechselst, kannst du deine gewohnte Handynummer jederzeit mitnehmen.

Wenn du die Nummer nach Vertragsende übernehmen willst

- ✓ Kündige deinen Vertrag rechtzeitig bei deinem bisherigen Anbieter.
- ✓ Der bisherige Anbieter bestätigt dir in der Regel die Kündigung schriftlich.
- ✓ congstar teilt dir das Portierungsdatum mit.

Wenn du die Nummer aus einem laufenden Vertrag übernehmen willst

- ✓ Teile deinem bisherigen Anbieter mit, dass du deine Rufnummer mitnehmen willst, obwohl die Mindestlaufzeit deines Vertrages noch nicht abgelaufen ist.
- ✓ Der bisherige Dienstanbieter muss die Rufnummer zur Portierung freigeben.
- ✓ Das laufende Vertragsverhältnis bleibt trotz Rufnummermitnahme unberührt.
- ✓ Der bisherige Anbieter bestätigt dir die Portierung der Rufnummer, und congstar erhält das Portierungsdatum (eine sofortige Portierung ist nicht möglich, weil der Gesetzgeber eine Vorbereitungsfrist von bis zu 10 Tagen vorsieht).

RUFNUMMERMITNAHME

Bis zu 4 Monate vor und bis zu 3 Wochen nach Beendigung deines alten Vertrages kannst du deine Rufnummer problemlos mitnehmen. Deine Kundendaten müssen jedoch identisch sein mit denen, die bei deinem bisherigen Anbieter hinterlegt waren. Jede Abweichung kann dazu führen, dass die Rufnummermitnahme unmöglich wird. Wenn du bezüglich der Daten unsicher bist, frage einfach bei deinem bisherigen Anbieter nach.

So funktioniert die Rufnummermitnahme zu congstar Prepaid

- ✓ Gib die Rufnummer und die PUK der neuen congstar Prepaid SIM-Karte unter **www.congstar.de/freischalten** an.
- ✓ Klicke auf „Weiter“ – folge den Anweisungen unter Auswahl des Punktes „**Ich möchte meine bisherige Rufnummer mitnehmen**“.
- ✓ Gib u. a. die Rufnummer ein, die du **zu congstar Prepaid mitnehmen** möchtest. Schließe den Freischaltvorgang vollständig ab.
- ✓ Mit Abschluss der Freischaltung hast du die Mitnahme deiner Rufnummer bei uns beantragt. **Wichtig: Setze die SIM-Karte in diesem Zeitraum noch nicht ein.** Erst ab erfolgreicher Aktivierung kannst du deine bisherige Rufnummer wieder nutzen.

Ausführliche Informationen findest du unter www.congstar.de/hilfe-service

EINFACH LOSLEGEN

Nicht vergessen: PIN und PUK

Um das Handy vor Zugriffen Unbefugter zu schützen, gibt es die PIN. Sobald diese aktiviert ist, verlangt das Handy die Eingabe der PIN bei jedem erneuten Einschalten.

- ✓ Die 4-stellige PIN findest du auf der SIM-Karte.
- ✓ Zur Nutzung muss diese einmalig aktiviert werden. Wie das funktioniert, entnimmst du bitte der Bedienungsanleitung deines Handys.
- ✓ Bei dreimaliger falscher Eingabe der PIN hintereinander wird die SIM-Karte gesperrt.
- ✓ Mit der PUK (8-stelliger Zahlencode) lässt sich die Sperre wieder aufheben. Bei zehnmaliger falscher Eingabe der PUK hintereinander ist die SIM-Karte endgültig gesperrt.

Das erste Telefonat

Einfach die gewünschte Rufnummer eingeben.

Wichtig: Die jeweilige Netz- bzw. Ortsvorwahl nicht vergessen. Anschließend die Hörertaste drücken.



GUTHABEN ABFRAGEN UND AUFLADEN

Abfrage des Guthabenkontos

Sobald dein Guthaben nur noch 2 € beträgt, erhältst du automatisch einen Hinweis vor jedem Anruf. Um das aktuelle Guthaben deiner Prepaid-Karte kostenlos abzufragen, hast du verschiedene Möglichkeiten:

1. Die congstar App (Android oder iOS)
www.congstar.de/congstar-app
2. Wähle die Kurzwahl 9577 und drücke die grüne Hörertaste für eine automatisierte Durchsage.
3. Wähle die Zeichenkombination *100# und drücke die grüne Hörertaste für eine Anzeige im Display.

Aufladen des Guthabenkontos

Einfach an der Kasse aufladen

Du kaufst neues Guthaben zu 15 €, 30 € oder 50 € an den bekannten Aufladestellen. Partner in deiner Nähe findest du unter **www.congstar.de/aufladen**.

Bequem von deinem Konto abbuchen lassen

Gib im **meincongstar Kundencenter** unter **Prepaid** „**Bearbeiten**“ > „**Guthaben aufladen**“ deine Bankdaten ein.

Bequem und kostenlos: Aufladen über die congstar App **www.congstar.de/congstar-app** unter „**Guthaben aufladen**“ den Auflade-Betrag wählen.

STATUSABFRAGE UND MOBILBOX

Abfrage Frei-Minuten und Frei-SMS

Wenn du einen Tarif mit Inklusiv-Minuten und -SMS hast, kannst du ganz einfach deinen Status abfragen.

Wähle dafür folgende Zeichenkombination und drücke die grüne Hörertaste für eine Anzeige im Display.

Abfrage der Freiminuten: ***100*3#**

Abfrage der Frei-SMS: ***100*4#**

Der persönliche Anrufbeantworter

Mit der Handykurzwahl **4712** startest du die Mobilbox-Abfrage. Beim ersten Anruf hilft die automatische Menüführung beim Einrichten und Aufsprechen des persönlichen Begrüßungstextes bzw. des Namens. Beim Eintreffen einer neuen Nachricht meldet sich die Mobilbox mit einer SMS-Benachrichtigung auf dem Handy. Zum Abhören einfach die Kurzwahl **4712** wählen.

Mobilbox-Geheimzahl

Die Mobilbox lässt sich auch problemlos von deinem Festnetztelefon oder aus dem Ausland abrufen. Für die Abfrage benötigst du eine Mobilbox-Geheimzahl. Die Geheimzahl zur Abfrage richtest du erstmals über das Sprachmenü deiner Mobilbox ein. Dazu wählst du den Menüpunkt „Einstellungen“ und folgst den Anweisungen.

MOBILBOX UND GESPRÄCHE IM AUSLAND

Mobilbox-Abfrage aus dem Ausland

Erst einrichten, dann abhören: Bevor es auf Reisen geht, unbedingt die Geheimzahl über die Kurzwahl **4712** einrichten.

Roaming Direct (Standard):

Zum Abhören deiner Nachrichten wählst du wie im Inland einfach die **4712**

Roaming Callback:

Wähle einfach

***111*4712#**

Telefonieren im Ausland

Mit der congstar Prepaid SIM-Karte kannst du in den meisten Ländern problemlos telefonieren – ohne Anmeldung. Man nennt das Roaming. Einzige Voraussetzung: ausreichendes Guthaben. Im Reiseland erhältst du eine SMS-Bestätigung, die dich darüber informiert, welches der beiden Roaming-Verfahren gilt.

Roaming Direct (Standard):

einfach Gesprächspartner direkt anwählen mit:

1. intern. Vorwahl ( +49)
2. Orts- oder Netzwahl (ohne die Null)
3. Rufnummer

Roaming Callback¹:

Deine Anrufe werden über ein Rückrufsystem umgeleitet – wähle bitte:

1. ***111***
2. intern. Vorwahl ( +49)
3. Orts- oder Netzwahl (ohne die Null)
4. Rufnummer
5. **#**

Wichtiger Hinweis zum Prepaid Wunschmix:

Bei nicht ausreichendem Guthaben zum Abbuchungszeitpunkt werden die gewählten Optionen automatisch in folgender Reihenfolge aktiviert: 1. Surf Flat Option, 2. Minuten Option, 3. SMS Option. Bei nicht ausreichendem Guthaben gelten folgende Bedingungen: 1. Der Kunde kann zwischen der Surf Tagesflat² und der Messaging Option³ wählen; 2./3. 9 Cent pro Minute und SMS für Standard-Verbindungen und Standard-SMS innerhalb Deutschlands; minutengenaue Abrechnung (60/60-Taktung).

ALLES, WAS RECHT IST

¹ Auf dem Display erscheint „Bitte warten Sie auf den Rückruf“. congstar ruft dich sofort zurück. Wenn du abnimmst, wird die gewünschte Verbindung aufgebaut.

² Die Option ist buchbar, wenn keine Datenoption gewählt wird. Preis: 0,99€ pro angefangenem Nutzungszeitraum. Der Nutzungszeitraum umfasst 24 Stunden und gilt nur für paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands. Ab einem Datenvolumen von 25 MB pro 24 Stunden wird die Bandbreite von max. 7,2 MBit/s (Download) und 1,4 MBit/s (Upload) auf max. 64 Kbit/s im Download und 16 Kbit/s im Upload beschränkt (Abrechnung erfolgt im 10-KB-Datenblock). Am Ende jeder Verbindung, mindestens jedoch einmal pro 24 Stunden, wird auf den begonnenen Datenblock aufgerundet. Voraussetzung für die Buchung der Option ist ein bestehender congstar Prepaid-Tarif.

³ Messaging Option: Preis: 0,00 €/30 Tage. Die Option ermöglicht die paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands für Textnachrichten (keine Dateien wie Fotos, Videos usw.). Ab einem Datenvolumen von 1 GB wird die Bandbreite im jeweiligen 30-Tage-Abrechnungszeitraum von max. 32 Kbit/s (Download) und 32 Kbit/s (Upload) auf max. 2 Kbit/s (Download) und 2 Kbit/s ▶

(Upload) beschränkt (Abrechnung im 10-KB-Datenblock). Nach Bandbreitenbeschränkung ist die Nutzung der Messaging Option nicht mehr möglich. Die Buchung der Option ist zu einem congstar wie ich will Tarif möglich, wenn keine andere Datenoption ausgewählt wird.



HIER ERREICHST DU UNS

Schön zu wissen, dass man bei Fragen einen Ansprechpartner hat. Service und Zufriedenheit unserer Kunden liegen uns am Herzen!

Unsere aktuellen Kontaktmöglichkeiten findest du unter:

www.congstar.de/kontakt



congstar GmbH, Weinsbergstr. 70, 50823 Köln
Stand Juni 2017. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.