

Эти часто задаваемые вопросы были переведены с помощью искусственного интеллекта и не являются обязательными.

Заголовок: Как связаться с онлайн-службой поддержки?

Содержание: Есть три способа, которыми вы можете связаться с нашей онлайнслужбой поддержки: Удобно через нашу форму обратной связи. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже. Мы сможем быстрее ответить на ваш вопрос, если вы воспользуетесь нашим поиском, выберете соответствующий вопрос к вашей проблеме и свяжитесь с нами через этот вопрос. Через мобильное приложение freenet. Здесь вы найдете всю информацию о нашем приложении. В своей учетной записи вы можете самостоятельно решить многие вопросы в любое время суток быстро и просто.

Заголовок: Как я могу дать/отозвать свое согласие на связь? Содержание: Здесь вы можете указать, каким способом мы можем связаться с вами, например, чтобы уведомить вас, когда вы можете продлить свой договор.

Заголовок: Могу ли я забронировать обратный звонок онлайн? Содержание: В настоящее время онлайн-бронирование обратного звонка невозможно. Чтобы связаться с нашей службой поддержки по телефону, позвоните на нашу клиентскую линию: 040/555541000. Режим работы: Пн.-Пт. с 08:00 до 20:00, а также Сб.-Вс. с 09:00 до 18:00 (круглосуточный круглосуточный справочный центр доступен в любое время) При длительных ожиданиях или вне рабочего времени наша служба поддержки автоматически предлагает нашу услугу обратного звонка в горячей линии.

Заголовок: Могу ли я вернуть упаковку?

Содержание: Мы обязаны принимать и перерабатывать упаковки в соответствии с требованиями VerpackG. Мы с радостью выполняем эту обязательство. Просто отправьте свою упаковку нам с прилагаемой формой возврата.

Заголовок: Могу ли я сохранить свой номер при переходе к freenet? Содержание: Вы хотите сохранить свой текущий номер при заключении нового контракта с freenet? Тогда вам следует сначала сообщить об этом своему текущему оператору. Он в свою очередь проинформирует вас о дальнейшей процедуре и оставшемся сроке вашего контракта. Если вы подаете заявку на новый контракт с freenet, вам нужно только указать желаемый номер. Остальное мы уладим за вас. Дополнительную информацию о переносе номера можно найти здесь. Вы также можете заказать новый контракт вместе с переносом номера по телефону по номеру 040 / 55 55 41 441. Мы будем рады проконсультировать вас и убедиться, что все данные введены правильно. Мы работаем с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, а также по субботам с 09:00 до 18:00. Если вы уже являетесь нашим клиентом, мы готовы оказать вам



консультацию по телефону по номеру 040 / 55 55 41 000. Мы работаем с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, а также в выходные с 09:00 до 18:00 (услуга блокировки доступна в любое время).

Заголовок: Могу ли я привлечь друзей в freenet? Есть ли за это вознаграждения? Содержание: Если вы рекомендуете нас в качестве мобильного оператора, и ваши друзья и знакомые заключают контракт с нами, вы получаете на свой счет до 30 € - каждый раз и без ограничения участников! Как это работает, можно узнать здесь. По любым вопросам вы можете обратиться к нашей службе поддержки через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Как мне отменить свой новый контракт?

Содержание: Если вы являетесь новым клиентом и заказали свой контракт онлайн, по телефону или по почте, то у вас есть право на отмену в течение 14 дней после получения товара. Просто позвоните нам по номеру 040 / 55 55 41 000 по цене звонка на стационарный телефон. Мы доступны с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 и в выходные с 09:00 до 18:00 (услуга специального блокирования доступна в любое время). Вместе мы найдем решение. Кроме того, вы можете связаться с нашей службой поддержки письменно через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку "Связаться" внизу. Если вы заключили контракт в одном из наших магазинов, обратитесь с вашим вопросом к нашим консультантам на месте.

Заголовок: Где мне найти свой номер клиента?

Содержание: Ваш номер клиента находится в правом верхнем углу каждого из ваших счетов, а также на главной странице вашей онлайн-учетной записи. Кроме того, вы также можете найти свой номер клиента в мобильном приложении freenet в разделе "Мой аккаунт".

Заголовок: Как мне изменить свой адрес и банковские реквизиты? Содержание: Вы можете легко изменить свой адрес и банковские данные в своей онлайн-учетной записи в разделе "Мои данные" или в нашем мобильном приложении freenet. Дополнительную информацию о нашем приложении можно найти здесь.

Заголовок: Как изменить мою фамилию?

Содержание: Вы можете легко заказать изменение своей фамилии через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже, введите желаемое изменение в поле для текста и отправьте его вместе с копией вашего удостоверения личности. Мы оперативно займемся вашим вопросом. Важное замечание: в соответствии с законодательством для изменения вашей фамилии нам требуется копия вашего текущего удостоверения личности. Просто



приложите его к своему запросу. Конечно, мы удалим документ в соответствии с требованиями по защите данных после выполнения изменения.

Заголовок: Как изменить имя в моем договоре?

Содержание: Документы, необходимые для изменения вашего договора, вы найдете здесь. Лучше всего отправить заполненную и подписанную форму вместе с необходимыми документами прямо к нам. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже, введите желаемое изменение в поле для текста и отправьте форму и документы. Мы оперативно займемся вашим вопросом. Ваша заявка на изменение договора будет обработана после получения от вас полного комплекта документов. Изменение договора будет выполнено как можно скорее. Запрос на изменение даты не является возможным.

Заголовок: Как изменить мой контактный адрес и адрес для счетов-фактур? Содержание: Вы можете бесплатно и легко изменить свой контактный адрес и адрес для счетов-фактур в своей онлайн-учетной записи: просто нажмите здесь и войдите в свою учетную запись, чтобы обновить свой контактный адрес в разделе «Мои данные». Вы можете изменить свой адрес для счетов-фактур здесь. Вы также можете внести изменения в приложении Freenet Mobilfunk в разделе «Учетная запись». Чтобы загрузить приложение, перейдите на freenet-mobilfunk.de/kundenapp.

Заголовок: Настройка кэшбэка для нового контракта: вот как это делается! Содержание: Мы предлагаем нашим новым клиентам эксклюзивные кэшбэки для различных тарифов мобильной связи. Общим правилом является то, что имеют право на кэшбэк только частные клиенты старше 18 лет, заключившие с нами контракт на мобильную связь с акцией кэшбэка. Кэшбэк можно запросить только в период с начала 4-го месяца контракта до конца 6-го месяца контракта. Точный период получения кэшбэка вы получите автоматически от нас по СМС после активации контракта. Для успешного получения кэшбэка необходимо: быть частным клиентом старше 18 лет, иметь активный контракт на мобильную связь с акцией кэшбэка и активное мандат SEPA у нас, не иметь открытых и оспариваемых счетов, не объявлять внеочередное расторжение контракта на момент запроса кэшбэка и находиться в периоде получения кэшбэка (с начала 4го месяца контракта до конца 6-го месяца контракта). Чтобы получить кэшбэк, отправьте нам СМС с текстом "Кэшбэк" на короткий номер 61131 в период получения кэшбэка. Сумма кэшбэка будет перечислена на наш известный вам банковский счет. Если контракт на мобильную связь будет расторгнут до истечения минимального срока его действия, freenet DLS GmbH оставляет за собой право претендовать на частичное возвращение уже выплаченного кэшбэка.

Заголовок: Использование кэшбэка при продлении контракта: как это сделать!



Содержание: Мы предлагаем нашим постоянным клиентам эксклюзивный кэшбэк при продлении контракта на различные мобильные тарифы. В целом, право на получение кэшбэка имеют только частные клиенты от 18 лет, которые заключили с нами контракт на продление акционного периода на 24 месяца. Кэшбэк может быть запрошен только в период с начала 2-го месяца по конец 4го месяца с даты заказа продления контракта. Точные даты начала и окончания периода использования кэшбэка будут автоматически отправлены вам по СМС после активации контракта. Для успешного получения кэшбэка необходимо соответствовать следующим условиям: вы являетесь частным клиентом от 18 лет, у вас есть активный контракт на мобильную связь с кэшбэком, включающий активное SEPA-мандат, у вас нет неоплаченных неоспоренных счетов, на момент запроса кэшбэка вы не объявили об исключительном расторжении вашего контракта на мобильную связь. Вы находитесь в периоде использования кэшбэка (с начала 2-го месяца по конец 4-го месяца с даты заказа продления контракта). Чтобы получить кэшбэк, отправьте нам СМС с текстом «Кэшбэк» на короткий номер 61131 в период использования кэшбэка. Кэшбэк будет перечислен на ваш банковский счет, который мы знаем. Если контракт на мобильную связь будет расторгнут до истечения минимального срока действия, freenet DLS GmbH оставляет за собой право частично вернуть уже выплаченный кэшбэк.

Заголовок: Где я могу найти подходящий для меня тариф? Содержание: Вы не уверены, какой тариф лучше всего подойдет для ваших потребностей? Здесь вы найдете обзор наших текущих тарифов. Или вы можете связаться с нашей службой поддержки через нашу форму обратной связи. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Где я могу найти информацию о своем тарифе? Содержание: Информацию о вашем тарифе можно найти в деталях контракта на вашей онлайн-учетной записи. Кроме того, информацию о тарифе можно найти в приложении freenet Mobilfunk, перейдя в раздел "Тариф". Для загрузки перейдите на freenet-mobilfunk.de/kundenapp.

Заголовок: Я хочу поменять свой тариф, кому мне следует обратиться? Содержание: Вы можете заказать смену тарифа через свой онлайн-аккаунт. Если мы можем предложить вам подходящий тариф, мы покажем вам нашу рекомендацию там. Если ваш договор может быть продлен, вы можете воспользоваться онлайн-бонусом и принять одно из наших предложений. Если вам не предоставляется предложение о смене тарифа, вы можете заказать дополнительный объем данных здесь. Или вы можете связаться с нами письменно через нашу форму обратной связи. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу

Заголовок: Могу ли я поменять свой тариф онлайн?



Содержание: Конечно, вы можете также поменять свой тариф онлайн. Мы предлагаем вам большой выбор различных тарифов для мобильных телефонов, которые идеально подходят под ваши требования. Информацию о вашем текущем тарифе вы можете найти в своей онлайн-учетной записи клиента. Здесь вы также найдете персональные рекомендации по выбору тарифа для мобильного телефона, который подходит вам и вашему стилю использования. В качестве альтернативы, вы можете обратиться к нашей службе поддержки письменным запросом через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" ниже. Примечание: Если вам не показываются рекомендации по тарифам онлайн, то ваш текущий тариф возможно связан с минимальным сроком действия. Для получения дополнительной информации и обширной консультации мы с радостью станем вам на помощь.

Заголовок: Сколько стоит смена тарифа?

Содержание: Вы хотите изменить свой текущий тариф на новый, который лучше вам подходит? Нет проблем! Смена тарифа быстро осуществляется в зависимости от вашего текущего контракта и стоит всего 9,99 €. Срок действия контракта не меняется при смене тарифа.

Заголовок: Где я могу найти информацию о сервисных ценах freenet? Содержание: Обзор наших текущих сервисных цен можно найти здесь. Просто выберите используемую вами мобильную сеть вашего текущего тарифа и вы получите подробный обзор всех цен наших сервисов.

Заголовок: Что такое "Постановление о прозрачности телекоммуникации" и какая информация предоставляется здесь?

Содержание: Аббревиатура «TK-Transparenzverordnung» означает «Указание о прозрачности телекоммуникаций». Это закон, который вступил в силу в 2017 году. Он предусматривает, что клиенты мобильной связи при заключении договора получают информационный лист, в котором содержатся все важные данные и условия сотового телефонного договора. Обзор основных деталей контракта можно найти здесь, зайдя в свой онлайн-аккаунт клиента. Обратите внимание: При указанных временных интервалах потребления могут возникать отклонения от указанных на счете временных интервалов. Это связано только с различными сроками установки и не оказывает никакого влияния на условия, согласованные в контракте.

Заголовок: Что такое WiFi Calling и как я могу его заказать? Содержание: В некоторых тарифах у вас есть функция WiFi-Calling в качестве бесплатного дополнительного сервиса. С его помощью вы можете звонить по WiFi и наслаждаться особенно хорошим качеством звука, даже там, где нет или плохо работает сотовая связь. Как только ваш мобильный телефон подключен к WiFi-сети в Германии, связь поддерживается через нее. Преимущества налицо:



лучший прием, даже в закрытых помещениях, мгновенное установление связи, отличное качество звука. Примечание: WiFi-Calling работает только на подходящем для этого мобильном телефоне. Вы можете узнать, поддерживает ли ваше устройство вызовы по WiFi, изучив руководство пользователя.

Заголовок: У freenet также есть интернет-тариф?

Содержание: С freenet Интернет у нас есть именно то, что вам нужно. Просто вставьте роутер в розетку и у вас будет Интернет дома и в пути. И все это еще и с ежемесячной отменой. Более подробную информацию вы найдете на сайте www.freenet-internet.de.

Заголовок: Какие преимущества мне предоставляет опция ServicePlus или цифровой сервисный пакет?

Содержание: Цифровой сервисный пакет предлагает вам эти привлекательные дополнительные услуги: бесплатная горячая линия, бесплатное заменяемое телефонное устройство в случае неисправности вашего устройства, бесплатная замена SIM-карты, комплексное консультирование по тарифам раз в два года, бесплатная смена тарифа, бесплатное определение PUK-номера для разблокировки SIM-карты, бесплатное изменение ваших контактных данных. Под бесплатным номером 0800 / 25 02 500 (пн.-пт. с 08:00 до 20:00, сб.-вс. с 09:00 до 17:30) вы можете удобно заказать сервисный пакет по телефону всего за 2,99 € в месяц. Опция ServicePlus имеет срок действия контракта в 12 месяцев. По любым вопросам вы также можете обратиться в письменной форме через нашу контактную форму к нашей службе поддержки. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Где я могу найти информацию о вариантах передачи данных? Содержание: Обзор привлекательных вариантов передачи данных для мобильного интернета вы найдете в разделе Дополнительные опции. Просто выберите вашу мобильную сеть в полосе меню и найдите выгодные варианты, такие как бесплатная фиксированная точка доступа freenet или предложения дополнительного объема данных. Вы также можете обратиться в письменной форме через нашу контактную форму к нашей службе поддержки для бронирования. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Какие дополнительные опции я могу добавить к моему тарифу? Содержание: Чтобы постоянно пользоваться привлекательными опциями для интернета и зарубежных звонков, вы можете добавить различные дополнительные опции к своему тарифу. Например, вы можете расширить свой контракт, добавив дополнительный объем данных или бесплатный доступ к сети freenet Hotspot, благодаря которому вы сможете пользоваться мобильным интернетом через около 50 миллионов точек доступа в 120 странах. Здесь вы можете ознакомиться со всеми предложениями. С помощью наших предложений в области безопасности вы также можете защитить свой



мобильный телефон от интернет-угроз, таких как кража данных, вирусы или вредоносное ПО. Лучшее развлечение вы получите с нашими развлекательными и игровыми продуктами. Более подробную информацию вы можете найти на нашем веб-сайте freenet-mobilfunk.de в разделе "ТВ, аксессуары и приложения" (в верхней части меню). В качестве альтернативы вы также можете связаться с нашей службой поддержки письменно через нашу контактную форму для заказа. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Как я могу заказать или отменить дополнительные опции? Содержание: Активацию или отключение дополнительных опций можно выполнить в вашей учетной записи в Интернете. У вас есть два варианта: на главной странице Интернет-сервиса щелкните "Дополнительные опции" в нижнем левом углу. Или перейдите на наш сайт и выберите "Мой аккаунт" в верхнем меню. Здесь вы можете заказать или отменить нужные вам дополнительные опции. Обратите внимание: вы можете деактивировать только те тарифные опции, которые не являются неотъемлемой частью вашего мобильного тарифа. Информацию о вашем тарифе вы можете найти в обзоре вашего тарифа.

Заголовок: Почему я не могу больше использовать мой опцию StreamOn? Содержание: В прошлом году Европейский суд (EC) объявил недопустимыми нулевые тарифы, такие как опция Stream-On от Telekom. Поэтому мы будем предоставлять эти дополнительные опции только до 31.03.2023 года. С 01.04.2023 года мы обязаны засчитывать все соединения данных в ваш включенный трафик. Если у вас есть одна из опций StreamOn (Gaming, Music, Music&Video или Social&Chat), мы отменим ее до 31.03.2023 года. Чтобы вы могли продолжать серфить без забот и после этого срока, мы дарим вам 90 дней неограниченного трафика по всей Германии. Чтобы активировать подарок, с 01.04.2023 года наберите на своем смартфоне веб-сайт pass.telekom.de (отключив Wi-Fi). Здесь вы найдете альтернативные дополнительные опции для получения большего трафика.

Заголовок: Почему я не могу больше использовать мой GigaPass? Содержание: В прошлом году Европейский суд (EC) объявил недопустимыми нулевые тарифы, такие как GigaPässe от Vodafone. Поэтому мы будем предоставлять эти дополнительные опции только до 31.03.2023 года. С 01.04.2023 года мы обязаны засчитывать все соединения данных в ваш включенный трафик. Если у вас есть один из GigaPässe (ChatPass, SocialPass, MusicPass или VideoPass), мы отменим его до 31.03.2023 года. Здесь вы найдете альтернативные дополнительные опции для получения большего трафика.

Заголовок: Где я могу найти информацию о сроке действия моего договора? Содержание: Информацию о сроке действия вашего мобильного договора и другие детали договора можно найти в онлайн-сервисе на странице "Мои



договоры" или перейдя по этой ссылке. Кроме того, информацию о тарифах можно найти в приложении freenet Mobilfunk в разделе "Тариф". Вы можете скачать его на freenet-mobilfunk.de/kundenapp.

Заголовок: Какие преимущества предоставляет мне продление контракта? Содержание: Когда ваш контракт подходит к концу, у вас есть выбор: вы можете решить продлить контракт и получить новый телефон или кредит. Чтобы помочь вам принять решение и найти лучшее предложение, у вас есть несколько вариантов: позвоните нам по номеру 040 / 55 55 41 000. Мы работаем с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 часов, а также по субботам и воскресеньям с 09:00 до 18:00 часов (специальный сервис доступен круглосуточно). Воспользуйтесь нашим онлайн-сервисом для клиентов. Используйте приложение freenet-mobilfunk. Посетите магазин freenet. Воспользуйтесь нашей формой обратной связи. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы. Чтобы не упустить период для продления контракта, воспользуйтесь нашим сервисом напоминаний.

Заголовок: Я дал увольнение. Могу ли я отменить увольнение, чтобы получить новый телефон?

Содержание: Да, вы можете продлить свой мобильный контракт еще на 24 месяца и получить новый телефон, даже если вы уже дали увольнение. Просто позвоните нам по номеру 040 / 55 55 41 000 по фиксированной цене с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 часов, а также по субботам и воскресеньям с 09:00 до 18:00 часов (специальный сервис доступен круглосуточно) или выберите желаемое устройство в своем онлайн-аккаунте. Как только вы примете наше предложение, увольнение будет отменено, и ваш контракт будет продлен еще на 24 месяца. Если вы хотите отменить только увольнение контракта, не получая новый телефон, то контракт будет продлен еще на 12 месяцев. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки в письменном виде через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: Недавно я продлил контракт. Где я могу увидеть детали моего заказа? Содержание: Вы получите подтверждение заказа со всеми деталями продления контракта несколько дней после оформления заказа по почте. Всю информацию о продлении контракта вы также можете найти в своей онлайн-учетной записи.

Заголовок: Если я не продлю свой контракт сразу, исчезнет ли возможность купить новый телефон?

Содержание: Нет, вы можете свободно решать, когда покупать новый телефон. Если вы откажетесь от нового устройства по льготной цене, ваш контракт продлится на 12 месяцев. Только если вы воспользуетесь льготой, ваш контракт продлится снова на 24 месяца. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться в нашу службу поддержки письменно через нашу форму обратной



связи. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.

Заголовок: Где я могу узнать информацию о статусе доставки моего заказа? Содержание: Информацию о текущем статусе доставки вашего заказа вы найдете в онлайн-сервисе в разделе «Мои заказы».

Заголовок: Когда я получу свой заказанный телефон для продления контракта? Содержание: Вы получите свой новый телефон в течение 5-7 рабочих дней после оформления заказа. Текущий статус доставки вашего заказа можно найти в разделе «Мои заказы» в вашей онлайн-учетной записи. У крупных производителей, таких как Apple, сейчас часто возникают серьезные задержки с поставками. Для производства смартфонов и планшетов необходимы микросхемы, которые в настоящее время доступны только в ограниченном количестве. Мы находимся в прямом контакте с нашими поставщиками, чтобы отправлять заказы как можно скорее. Как только ваш товар будет снова в наличии, вы получите от нас письменное подтверждение отправки. В нем будет ссылка на отслеживание отправления. Таким образом, вы можете всегда узнать, где находится ваш заказ.

Заголовок: Как отменить продление контракта?

Содержание: Если вы заказали продление контракта онлайн, по телефону или по почте, вы имеете право на отмену в течение 14 дней с момента получения товара. Просто позвоните нам по телефону по цене городского звонка по номеру 040/555541000. Мы доступны для вас с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, а также в выходные с 09:00 до 18:00 (круглосуточный сервис поддержки также доступен). Вместе мы найдем решение. В качестве альтернативы вы также можете обратиться в письменной форме к нашей службе поддержки клиентов через нашу форму связи. Просто нажмите на кнопку "Связаться", расположенную ниже. Если вы продлили контракт в одном из наших магазинов, рекомендуем обратиться с вашим вопросом к нашим консультантам на месте.

Заголовок: Как и когда будет оплачено мое новое мобильное устройство, заказанное в рамках продления контракта?

Содержание: Оплата производится после отправки товара. Счет на ваше новое мобильное устройство будет включен в ваш заказ или будет отправлен на адрес партнера-контрагента, указанный у нас в системе, если он отличается от адреса доставки. Все подробности об оплате вы найдете в счете.

Заголовок: Продление контракта: используйте свои возможности Содержание: Когда подходит конец вашего мобильного контракта, у вас есть несколько вариантов: вы можете продлить контракт, сменить тариф или отказаться от него. Для продления контракта вам ничего не нужно делать - это происходит автоматически, если вы не откажетесь от него. Однако, если вы



хотите воспользоваться возможностью смены тарифа или заказать новый телефон для продления контракта, здесь вы найдете всю информацию о продлении контракта. Вы также можете настроить сервис напоминаний, чтобы быть вовремя проинформированным, когда продление контракта будет для вас доступно. В качестве альтернативы, вы можете позвонить в нашу службу поддержки, чтобы мы могли консультировать вас в соответствии с вашими персональными потребностями и ответить на все ваши вопросы о продлении контракта. Вы можете связаться с нами по номеру 040 / 55 55 41 548 (пн.-пт. 09:00-19:00, сб. 09:00-18:00). Заголовок: Как я могу расторгнуть мой контракт? Содержание: Вы можете легко отказаться от своего существующего мобильного контракта freenet по телефону. Горячая линия: 040 / 55 55 41 540 Режим работы: пн.-пт. с 09:00-19:00, сб. с 09:00-18:00, кроме праздничных дней. Эта услуга распространяется на всех частных клиентов с контрактом на мобильную связь, имеющим срок действия 24 месяца. Кроме того, вы также можете легко предварительно зарегистрировать свой отказ от контракта онлайн. Более подробную информацию об отказе от контракта на мобильную связь от freenet можно найти здесь. Или вы можете обратиться в письменной форме через нашу форму обратной связи к нашей службе поддержки. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Как мне расторгнуть свой контракт? Содержание: Вы можете расторгнуть свой существующий контракт с помощью предварительно заполненной формы контакта. Её можно найти, нажав на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: Как расторгнуть или изменить контракт в случае смерти держателя контракта?

Содержание: Вариант 1: Расторжение. Пожалуйста, отправьте нам письменное уведомление об отмене по электронной почте или по почте и обязательно приложите копию свидетельства о смерти. Кроме того, для быстрой обработки нам необходимы следующие данные: контактные данные оставшихся в живых родственников, клиентский номер или номер мобильного телефона. Пожалуйста, отправьте полные документы по электронной почте на nachlass@freenet-mobilfunk.de. Или через нашу форму контакта. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" ниже. В качестве альтернативы вы можете также отправить документы на следующий адрес: freenet DLS GmbH, Kundenservice, 99076 Erfurt Kundenservice 99076 Erfurt Вариант 2: Изменение контракта. Вы хотите продолжать использовать контракт и передать его новому владельцу? Необходимые документы для изменения контракта вы можете найти здесь. Пожалуйста, отправьте нам заполненную и подписанную форму, включая необходимые документы. На второй странице PDF-документа вы найдете чек-лист, чтобы ничего не забыть. В любом случае, нам также необходима копия свидетельства о смерти держателя контракта. Вы назначены опекуном умершего контрагента? Если у нас уже есть ваша



удостоверение опекуна, то действуют указания, перечисленные выше, как для отмены, так и для изменения контракта. В противном случае мы просим вас приложить к требуемым документам копию удостоверения опекуна с указанием соответствующего клиентского номера или номера мобильного телефона контракта.

Заголовок: Как получить подтверждение об отмене контракта? Содержание: Если вы уже уволились и еще не получили подтверждение об увольнении, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону: 040 / 55 55 41 540. Вы можете связаться с нами с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00 и по субботам с 09:00 до 18:00, кроме праздничных дней (действительно только для частных клиентов с 24-месячным контрактом). Или напишите нам письмо через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Как расторгнуть контракт на мобильную связь: шаг за шагом Содержание: Хотите расторгнуть договор на мобильную связь с Freenet? Нет проблем! Мы расскажем вам, какие следующие шаги вам нужно предпринять, как происходит процесс расторжения договора и какие у вас есть варианты, если ваш текущий контракт больше не подходит вам. Также узнайте, что нужно сделать, чтобы закончить дополнительные опции. Сроки расторжения договора на мобильную связь Если вы хотите расторгнуть контракт, первым шагом должно быть ознакомление с вашими контрактными документами. При расторжении договора на мобильную связь необходимо соблюдать определенные сроки. Если вы этого не сделаете, ваш контракт автоматически продлится на определенный период времени, и вам придется подождать еще некоторое время, прежде чем вы сможете расторгнуть контракт. Обычно для контрактов, заключенных до 01.12.2021 года, действуют следующие сроки: Контракты с минимальным сроком действия 24 месяца: срок уведомления о расторжении составляет 3 месяца до окончания контракта. Если вы пропустите этот срок, контракт продлится еще на 12 месяцев. При своевременном уведомлении контракт заканчивается в конкретную дату, указанную в контракте как дата окончания контракта. Контракты с минимальным сроком действия от 1 до 12 месяцев: в этом случае срок уведомления о расторжении составляет 1 месяц до окончания контракта. Если вы пропустите этот срок, контракт продлится на определенный период времени, указанный в контракте. В этом случае контракт также заканчивается в конкретную дату при уведомлении о расторжении контракта. Договоры без минимального срока: Вы можете расторгнуть договоры, которые не имеют минимального срока, ежемесячно к концу месяца. Для договоров, заключенных с 01.12.2021 года, действуют следующие сроки: договоры с минимальным сроком действия в 24 месяца: период уведомления об окончании срока действия составляет 1 месяц. Если период 1 месяца пропущен, то договор автоматически продлевается на неопределенный срок на еще один месяц. Если вы уведомите об окончании срока действия вовремя, договор будет расторгнут именно в тот день, который



указан в договоре. Договоры с минимальным сроком действия от 1 до 12 месяцев: в этом случае уведомление об окончании срока действия составляет 1 месяц. Если вы пропустите этот срок, то договор автоматически продлевается на неопределенный срок на еще один месяц. В этом случае также договор будет расторгнут именно в тот день, который указан в договоре. Договоры без минимального срока, автоматически продлеваемые договоры: в этом случае действует уведомление за один месяц до конца действия. Как правильно расторгнуть мобильный телефонный договор? Самый простой способ расторгнуть договор - это сделать это по телефону. Как это работает, как вы можете зарегистрировать свое уведомление об увольнении по телефону и что еще вы должны знать об этом, вы можете узнать на этой странице. Отменить увольнение Команда «назад»! Вы передумали после увольнения мобильного телефонного договора и хотите вернуться в freenet? Нет проблем! Мы рады приветствовать вас у нас. Если вы хотите, то вы можете продлить свой предыдущий договор на 24 месяца с новым мобильным телефоном. Вы можете это сделать по телефону на горячей линии по номеру 040 / 55 55 41 545 (Пн.-Пт. с 09:00 до 19:00, Сб. с 09:00 до 18:00). Кроме того, в вашей учетной записи клиента в Интернете вы найдете предложения по продлению контракта. Отмена дополнительных опций в мобильном телефонном контракте Многие мобильные телефонные контракты содержат дополнительные опции. Опции, которые связаны напрямую с мобильным тарифом, например, пакеты данных для мобильного Интернета или специальные опции для использования в других странах, и опции, которые не связаны напрямую с тарифом. Например, подписки на сервисы потокового вещания или телевизионные пакеты, которые вы подписываете через freenet. В этом случае не нужно отменять весь мобильный телефонный контракт. Вы можете просто завершить желаемые тарифные опции. Если это дополнительная опция, которая связана напрямую с вашим тарифом, войдите в свою учетную запись в Интернете. Там вы увидите список заключенных дополнительных опций, их продолжительность и сроки их отмены. Независимые от тарифа дополнительные опции можно отменить иным способом. На этой странице вы найдете обзор тех опций, которые вы заказали. Вы также можете быстро их отменить несколькими кликами. Отмена договоров о цифровом образе жизни Цифровые продукты образа жизни могут быть заключены как отдельный контракт. Этот контракт отдельный от вашего мобильного телефонного контракта и должен быть отменен отдельно. Чтобы отменить контракт на продукт цифрового образа жизни, войдите в свою учетную запись в Интернете. Там вы увидите список заключенных контрактов, их продолжительность и сроки их отмены. Здесь также действуют сроки отмены, как и в мобильных телефонных контрактах.

Заголовок: Для чего я могу использовать тариф с передачей данных? Содержание: С помощью тарифа с передачей данных вы можете удобно использовать свои любимые онлайн-сервисы и приложения на своем мобильном устройстве в любое время. Благодаря практически полному охвату



сети LTE, вы практически везде получаете высокую скорость передачи данных. Однако, если вы хотите загрузить большие файлы или потоковое видео, лучше использовать Wi-Fi-соединение, так как эти сервисы потребляют много данных. В зависимости от вашего тарифа ваш трафик данных может быстро исчерпаться.

Заголовок: В какой сети я могу использовать freenet Surf-Stick? Есть ли блокировка SIM-карты?

Содержание: Freenet Surf-Stick совместим со всеми мобильными сетями. SIMблокировки, которая ограничивает использование Surf-Stick только с SIM-картой провайдера Surf-Stick, нет.

Заголовок: Почему freenet Surf-Stick не подключается к Интернету, несмотря на наличие сети?

Содержание: Если ваш freenet Surf-Stick не устанавливает соединение с Интернетом, несмотря на наличие сети, возможно, ваша защитная стена или антивирус блокирует процесс. В этом случае, проверьте соответствующие настройки.

Заголовок: К кому обратиться в случае проблем с freenet Surf-Stick? Содержание: Если у вас возникли проблемы с вашим freenet Surf-Stick, вы можете обратиться по телефону в нашу службу поддержки клиентов: Горячая линия клиентов: 040/555541000 (время работы с Пн. по Пт. с 08:00 до 20:00 и Сб.–Вс. с 09:00 до 18:00 (круглосуточный сервис доступен в любое время)). В качестве альтернативы, вы также можете обратиться за помощью к нашему партнеру 4G Systems: Техническая сервисная горячая линия 4G Systems: +49 (0) 90052222 13 (0,49 €/мин. из немецкой стационарной сети, цены из мобильных сетей могут отличаться) www.4q-systems.com

Заголовок: Существует ли ограничение скорости мобильных данных? Содержание: Да, каждый месяц у вас есть ограниченный объем данных. Точная емкость зависит от тарифа, который вы выбрали. Как только вы исчерпаете включенный объем за данный расчетный период, скорость передачи данных снижается. Подробную информацию об объеме данных можно найти в деталях вашего договора. Хотите проверить, сколько данных вы уже потребили за текущий расчетный период? Это очень просто: на главной странице вашего онлайн-аккаунта вы можете в любое время узнать свой объем потребления данных. В качестве альтернативы, текущий статус можно также узнать через приложение. Кстати, с нашей freenet Hotspot Flat вы можете получить доступ к около 50 миллионам точек доступа в 120 странах по всему миру. Таким образом, вы можете экономить свой объем данных и все же иметь возможность использовать Интернет в дороге.

Заголовок: Когда скорость передачи данных будет восстановлена?



Содержание: В тарифах Telekom и Telefónica скорость передачи данных восстанавливается 1-го числа каждого месяца. В Vodafone время восстановления зависит от следующих условий: если ваш номер клиента начинается с "МС": 22-го числа месяца если ваш номер клиента начинается с "СW": 26-го числа месяца если ваш номер клиента начинается с "SP": 20-го или 24-го числа месяца. Кстати, с нашей freenet Hotspot Flat вы можете получить доступ к около 50 миллионам точек доступа в 120 странах по всему миру. Таким образом, вы можете экономить свой объем данных и все же иметь возможность использовать Интернет в дороге.

Заголовок: Как мне узнать, сколько данных я уже потратил? Содержание: Обзор вашего потребленного объема данных можно найти прямо на главной странице вашего онлайн-аккаунта. В пути вы также можете легко узнать свой объем потребления данных через приложение freenet-mobilfunk. Если у вас есть вопросы, вы можете связаться с нашей службой поддержки письменно через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: Я уволился и хочу сохранить свой номер при переходе к новому провайдеру. Что мне нужно сделать?

Содержание: Если вы хотите сохранить свой номер для нового мобильного контракта с другим провайдером, вам просто нужно сообщить об этом своему новому провайдеру. Он свяжется с нами и все остальное будет сделано за вас. Перенос номера бесплатен. Всю необходимую информацию, которую вы должны указать при подаче заявки на перенос номера, вы найдете в своей онлайн-учетной записи на «Мои данные» и разделе «Информация для переноса номера». Если вы заметили ошибки в этой информации (например, неправильно написанные имена), вы можете попросить исправить их через нашу контактную форму. Безупречный перенос номера возможен только при правильных данных!

Заголовок: Перенос номера легко

Содержание: Перенос номера: так (почти) все остается по-старому! Если ваш номер меняется, вам нужно уведомить своих контактов, а также банки, страховые компании или других поставщиков услуг. Изменение контактных данных требует много времени и усилий. Если эти трудности мешают вам заключить новый контракт или сменить провайдера, вы можете быть спокойны: вы можете просто сохранить свой номер мобильного телефона. Этот процесс также называется переносом номера. Узнайте больше о требованиях, процессе и стоимости переноса номера. В каких случаях вы можете сохранить свой номер? Вы заключили контракт на мобильную связь давно и он больше не соответствует вашим текущим потребностям? Может быть, вы нашли аналогичный контракт с другим провайдером по более низкой цене? Когда речь идет о переносе номера, различают три варианта: импорт номера: вы переносите свой текущий номер в freenet. экспорт номера: вы переносите свой



текущий номер к другому провайдеру. Всю необходимую информацию для вашего нового провайдера вы найдете здесь в своей онлайн-учетной записи. Сколько стоит перенести номер? Перенос вашего номера бесплатен. Можно перенести номер в любое время? Перенос номера возможен к концу срока действия вашего текущего контракта или в течение его действия. При заключении контракта в некоторых интернет-магазинах или в наших магазинах freenet также возможно перенести свой номер только в более поздний момент для вашего нового контракта. В этом случае вы сразу после начала контракта будете доступны по новому временному номеру. До переноса вы можете использовать свой привычный номер (например, на втором мобильном телефоне). Если вы хотите перенести свой мобильный номер до окончания текущего контракта, то это называется досрочным переносом номера. Важно: при досрочном переносе старый оператор освобождает ваш номер для переноса и назначает новый номер на оставшийся срок действия существующего контракта. Пока вы не расторгнули контракт или расторжение еще не вступило в силу, он продолжает действовать нормально. Это означает, что вы продолжаете получать счета. Если вы уже заключили новый мобильный контракт, вам может приходиться платить за два контракта одновременно. Как можно запросить перенос номера? Перенос номера совершенно несложен. Если вы хотите перенести свой мобильный номер к концу срока действия контракта, вы можете подать заявку при заключении контракта. В интернетмагазине freenet, например, это возможно через простую галочку в конце процесса заказа. Новый оператор затем отправляет запрос на перенос старому оператору. Важно для успешного переноса номера, чтобы ваши личные данные (имя, дата рождения и адрес) были идентичны у старого и нового операторов. Если вы хотите перенести свой номер в течение контракта, поступайте следующим образом: Убедитесь, что ваши данные, зарегистрированные у вашего текущего оператора и у вашего нового оператора, точно совпадают. Сообщите вашему текущему оператору, что вы хотите перенести свой номер как можно скорее. Сообщите вашему новому оператору о желании переноса. Сообщите вашему старому оператору о желании перенести ваш номер, он подтверждает заявление о переносе (Opt-in).

Когда новый оператор подает заявление на перенос номера, старый оператор мобильной связи освобождает номер. Важно: без предварительного Opt-in или заявленного намерения переноса номера мгновенный перенос будет отклонен. Сколько времени занимает обработка заявки? Если вы хотите сохранить свой номер, вам следует планировать не менее семи дней на это. Поскольку переносы производятся только в рабочие дни, выходные дни и национальные праздники не учитываются. Поэтому важно: своевременно сообщайте нам о переносе вашего номера мобильного телефона. Есть ли различия между контрактами на определенный срок и контрактами предоплаты? В основном, для переноса номера в контрактах на определенный срок и контрактах предоплаты требуются те же условия. При переносе вашего номера из контракта предоплаты вам необходимо предоставить отказное заявление у



старого оператора в дополнение к расторжению контракта. С этим заявлением вы соглашаетесь отказаться от телефонных услуг и возможного оставшегося баланса.

Заголовок: Я хочу сохранить свой номер и перейти к другому оператору. Где я могу найти необходимую информацию?

Содержание: Вся необходимая информация, которую вы должны предоставить своему новому оператору, находится в вашей онлайн-учетной записи под пунктом "Мои данные" и "Информация о переносе номера". Если вы заметили неточности в этих данных (например, неправильно написанное имя), вы можете сообщить об этом через нашу контактную форму. Безошибочный перенос номера возможен только с корректными данными!

Заголовок: Как заказать партнерскую карту?

Содержание: В настоящее время мы не предлагаем тарифы для партнерских карт. Вы можете выбрать альтернативный тариф здесь и заказать его как дополнительный контракт.

Заголовок: Как отменить мою партнерскую карту?

Содержание: Чтобы отменить вашу партнерскую карту, вы можете связаться с нами по телефону 040 / 55 55 41 540.

Заголовок: Почему у меня есть партнерская карта в моем счете? Содержание: Вы заказали особенно выгодную партнерскую карту к вашему существующему основному контракту. Вы могли заказать это по телефону, в магазине freenet или в Интернете. В любом случае, вы получили подтверждение заказа. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете обратиться к службе поддержки клиентов письменно через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.

Заголовок: Я заключил договор с freenet через CHECK24 и у меня есть следующий вопрос...

Содержание: Если вы заключили контракт через СНЕСК24, в этой статье вы найдете наиболее часто задаваемые вопросы, которые мы получаем от наших новых клиентов. Простым нажатием на выбранные вопросы вы попадете непосредственно на подходящий ответ. Как я могу перенести мой старый номер к freenet? Как получить информацию о статусе переноса моего старого номера к freenet? Почему я получил новый номер с SIM-картой, хотя я заказал перенос моего старого номера? Что мне делать, если мой заказ на перенос номера был отклонен? Как я могу получить бонус за перенос номера? Почему на листовке, которую я получил по почте, указаны другие цены, чем в электронном письме с подтверждением заказа? Что мне нужно сделать, чтобы получить кэшбэк от СНЕСК24? Вашего вопроса нет в списке? Тогда просто воспользуйтесь нашей формой обратной связи. Ваше сообщение будет обработано нашей службой



поддержки клиентов как можно скорее. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами».

Заголовок: Для клиентов через CHECK24 - Как я могу перенести свой старый номер с CHECK24 в freenet?

Содержание: Чтобы мы знали, что вы хотите перенести свой старый номер и могли начать все необходимые действия, мы создали для вас страницу, через которую вы можете легко заказать перенос своего старого номера. Ссылку на эту страницу вы получили от нас по электронной почте с темой "Перенос вашего номера" или просто нажмите здесь.

Заголовок: Для клиентов через CHECK24 - Как получить информацию о статусе переноса моего старого номера в freenet?

Содержание: Чтобы мы могли информировать вас о статусе переноса вашего номера, сначала необходимо, чтобы мы получили заказ на перенос от вас. Для этого просто нажмите здесь или воспользуйтесь ссылкой, которую мы отправили вам по электронной почте с темой "Ваш заказ". После того, как вы заполните все поля на этой странице и нажмете кнопку "Отправить", вы получите обратную связь о том, успешно ли был передан ваш заказ. Затем вы получите одно из следующих писем от нас. Тема "Перенос вашего номера". В этом письме мы сообщим вам дату, когда вы сможете использовать свой предыдущий номер снова. Тема "Отказ в переносе вашего номера". Вы получите это письмо только в случае, если что-то пошло не так с вашим заказом. Например, если личные данные у нас и у вашего предыдущего провайдера не совпадают или если ваш предыдущий провайдер еще не освободил номер. Почему ваш заказ не может быть обработан и что вы можете сделать сейчас, указано в письме с темой "Отказ в переносе вашего номера", которое вы получили от нас.

Заголовок: Для клиентов через CHECK24 - Почему я получил новый номер SIM-карты, хотя заказал перенос своего старого номера?

Содержание: Все клиенты, заключившие контракт с freenet, временно получают от нас другой номер телефона. Это гарантирует, что вы в любом случае останетесь доступными, если что-то не сработает с переносом вашего номера. Дата, с которой вы сможете снова использовать свой предыдущий номер телефона, будет сообщена вам через несколько дней после получения заказа на перенос номера. Для этого вы получите от нас электронное письмо. Примечание: Заказ на перенос номера был получен только у нас, если вы отправили соответствующую заявку на нашем сайте. Ссылку на страницу вы получили от нас по электронной почте с темой «Ваш заказ». Или просто нажмите здесь, чтобы перейти на страницу с заявкой.

Заголовок: Для клиентов через СНЕСК24 - Что мне делать, если мой запрос на перенос номера был отклонен?



Содержание: В случае, если ваш запрос на перенос предыдущего номера был отклонен нами, вы получите от нас письмо с темой "Отказ в переносе номера". В этом письме вы найдете всю информацию о том, почему заказ не может быть выполнен, и что вы можете сделать теперь.

Заголовок: Для клиентов через СНЕСК24 - Как получить бонус за перенос номера?

Содержание: Если в вашем тарифном плане предусмотрен бонус за перенос старого номера в freenet, после активации SIM-карты и переноса номера вам нужно просто отправить короткое сообщение/SMS с текстом "Bonus" (без специальных символов) на номер 22234. У вас есть на это 30 дней. Бонус от freenet будет начислен только после отправки короткого сообщения/SMS.

Заголовок: Для клиентов через СНЕСК24 - Почему на листовке, которую я получил по почте, указаны другие цены, чем в электронном подтверждении заказа?

Содержание: Листовка по вашему тарифному плану, которую вы получили по почте, содержит стандартные условия для этого тарифного плана. Дополнительный объем данных или скидки на единовременную и ежемесячную плату, согласованные при заключении договора, не учитываются в таблице. Действительные цены для вашей мобильной связи указаны в подтверждении заказа, которое вы получили по электронной почте с темой "Ваш заказ". Примечание: Обратите внимание, что выплаты от СНЕСК24, такие как кэшбэк, не указаны в подтверждении заказа, так как эти суммы начисляются вам СНЕСК24 самостоятельно, а не freenet.

Заголовок: Для клиентов через СНЕСК24 - Что мне нужно сделать, чтобы получить кэшбэк от СНЕСК24?

Содержание: Для начисления кэшбэка СНЕСК24 необходима первая квитанция по вашему новому мобильному тарифу. Подробную информацию вы можете найти здесь.

Заголовок: Почему я не получаю уведомление о доставке нового онлайн-счета по электронной почте?

Содержание: Здесь вы можете проверить свой адрес электронной почты для уведомления о счете и при необходимости его настроить. Если адрес электронной почты введен правильно, возможно, наше сообщение находится в вашей папке "Спам".

Заголовок: Почему я не получаю свой онлайн-счет в формате PDF по электронной почте?

Содержание: Для защиты конфиденциальности мы отправляем вам только ссылку по электронной почте, через которую вы можете удобно получить доступ к своему счету в вашем онлайн-аккаунте и распечатать его. Это



гарантирует, что только вы сможете получить доступ к данным вашего счета. Кроме того, вы всегда будете знать, где хранятся ваши счета, и избавитесь от необходимости искать их в своей электронной почте.

Заголовок: Почему я не могу открыть свой счет в формате PDF? Содержание: Некоторые более старые версии программы для чтения PDF имеют проблемы безопасности. Поэтому открывайте свой счет только с помощью последней версии. Здесь вы можете бесплатно загрузить Adobe Acrobat Reader. Совет: регулярно обновляйте Adobe Acrobat Reader, чтобы избежать проблем безопасности.

Заголовок: Как я могу получить свой счет онлайн и получить к нему доступ? Содержание: Ваш счет доступен в вашем онлайн-аккаунте в любое время. После входа в свой аккаунт вы найдете здесь свои счета за мобильную связь за последние 36 месяцев и, при заключении договора, детализацию счетов за последние 6 месяцев. Кроме того, вы можете найти информацию о тарифах в приложении freenet Mobilfunk App под разделом "Tarif". Для загрузки перейдите по ссылке freenet-mobilfunk/kundenapp.

Заголовок: Я вошел в свой онлайн-аккаунт, но не могу просмотреть свой счет. Содержание: Для просмотра вашего счета необходимо полностью завершить регистрацию для онлайн-аккаунта на странице «Мой аккаунт». Ваш мобильный телефонный счет можно найти здесь. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете написать в наш сервис поддержки через контактную форму. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» внизу.

Заголовок: Как я могу просмотреть мой счет за подключения в моем онлайнаккаунте?

Содержание: Если вы запросили отчет о подключениях, вы можете найти его на странице «Мои счета» в своем онлайн-аккаунте после входа в систему. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете написать в наш сервис поддержки через контактную форму. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» внизу.

Заголовок: Я являюсь корпоративным клиентом и не могу увидеть все счета. Что я могу сделать?

Содержание: Если вы не видите все счета в своем онлайн-аккаунте, вы можете добавить здесь другие контракты. Как только они будут добавлены, они будут отображаться на странице «Мои контракты», и вы сможете просмотреть все счета.

Заголовок: Что такое услуги третьих сторон?

Содержание: Услуги третьих сторон включают, например, покупку платных приложений из App Store или Google Play Store, а также оплату парковочных билетов или билетов на общественный транспорт. Также рингтоны или игры



могут быть частью услуги третьих сторон. Мы сотрудничаем с различными провайдерами цифровых услуг. Если вы приобрели продукт от так называемых третьих сторон, он будет указан как отдельная позиция в вашем счете. Так называемая блокировка третьих сторон исключает выставление счетов за цифровые услуги от сторонних поставщиков через ваш мобильный счет. Вы можете активировать блокировку здесь. Пожалуйста, обратите внимание: после установки блокировки третьих сторон у вас не будет возможности оплачивать, например, парковочные билеты или билеты на общественный транспорт через свой мобильный счет. Также покупки в магазинах приложений, таких как Google Play Store или Apple Music, больше не будут возможны.

Заголовок: Как распознать услуги третьих сторон?

Содержание: Вы можете распознать платную юридически обязывающую покупку услуги третьей стороны по кнопке "Оформить платную покупку". Также распространены следующие обозначения для кнопки «Оформить платную покупку»: «Оформить покупку за деньги», «Заключить платный контракт», «Купить сейчас». Необходимо проявлять осторожность при работе с SMS и приложениями. Некоторые провайдеры отправляют подозрительные SMS с личными вопросами или призывами ответить. В случае ответа на ненадежные SMS, обычно возникают дополнительные расходы. Однако это не относится к простому чтению таких SMS. Будьте внимательны и не загружайте каждое бесплатное приложение. Кроме того, всегда внимательно читайте всю информацию. В особенности, в мелком шрифте, в условиях использования или в уведомлении об отмене заказа часто можно найти указания на скрытые расходы. Отзывы клиентов помогут вам ориентироваться.

Заголовок: Что означает наличие услуг третьих сторон на моем счете? Содержание: Если на вашем счете указаны "специальные услуги третьих сторон", вы активировали услуги третьей стороны. Это позволяет вам оплачивать их предложения через ваш мобильный счет. Сотрудничая с нами в качестве вашего мобильного оператора, мы выставляем счет за услуги третьих сторон на основе отдельных платежей, например, за музыкальный трек, или на основе подписки, например, на музыку или видео. Контактные данные третьих сторон указаны на счете в разделе «Использование специальных услуг третьих сторон (брутто)». Совет: Регулярно проверяйте свой счет! Особенно при использовании мобильного телефона существует опасность, что вы можете заплатить за то, что сначала казалось бесплатным. И мы, к сожалению, не можем предотвратить «черных овец» среди третьих сторон.

Вот как, например, предлагаются приложения в виде предполагаемых "бесплатных тестовых предложений" или "бесплатных игр", после ввода личных данных, согласия с условиями использования или возможности отмены возникают неожиданные затраты. Подробную информацию о контенте и отключении услуг, которые были оплачены, можно получить напрямую у поставщика, чьи контактные данные указаны в вашем счете. После входа в свою



учетную запись вы можете перейти к своим счетам. Вы также можете воспользоваться нашей формой расторжения контракта для услуг третьих сторон для отмены любых услуг подписки. Пожалуйста, обратите внимание: Заполнение формы напрямую на компьютере возможно только после загрузки формы и последующего открытия в подходящем PDF-ридере (например, Adobe).

Заголовок: Как мне отменить услуги третьих сторон?

Содержание: Пожалуйста, направьте заявление на расторжение контракта непосредственно третьей стороне. Поскольку вы заключили контракт с третьей стороной, необходимую информацию вы можете получить только у них. Это включает информацию о продуктах, моменте заключения контракта или сроках расторжения контракта. Контактные данные третьей стороны можно найти в счете под "Использование услуг третьих сторон (в брутто)". Вы также можете обратиться к нам, если у вас есть возражения по поводу услуг третьих сторон в вашем счете. Если вы хотите отменить любые услуги подписки, пожалуйста, воспользуйтесь нашей формой расторжения контракта для услуг третьих сторон. Здесь вы можете настроить общую блокировку для услуг третьих сторон.

Заголовок: Что такое блокировка услуг третьих сторон?

Содержание: Блокировка услуг третьих сторон исключает возможность оплаты цифровых услуг от сторонних поставщиков через ваш мобильный счет. Вы можете активировать блокировку для услуг третьих сторон здесь. Пожалуйста, обратите внимание: после установки блокировки услуг третьих сторон у вас больше не будет возможности оплачивать, например, парковочные билеты или билеты на общественный транспорт через счет мобильного телефона. Также невозможны будут покупки в магазинах приложений, таких как Google Play Store или Apple Music.

Заголовок: На моем счете / в моем контроле расходов была указана цена подключения. Однако она должна была быть отменена. Содержание: Если вы заключили контракт через наш веб-сайт, цена подключения может быть отменена в некоторых случаях. Здесь особенно важно, был ли контракт заключен в рамках специальной временной акции. Если для вашего тарифа было предусмотрено освобождение от цены подключения, ваши затраты, конечно же, будут возмещены на одном из ваших первых счетов. Если вы не заключили контракт через наш веб-сайт, обратитесь к соответствующему контрактному партнеру. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете обратиться в письменной форме через нашу форму связи к нашей службе поддержки. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться» ниже.

Заголовок: Что такое специальные номера?

Содержание: Специальные номера - это сервисные номера, которые могут быть как бесплатными, так и платными. Самые распространенные специальные номера включают в себя следующие: услуги премиум-класса (0900): в общем это



услуги, выходящие за рамки простой связи. Звонки могут стоить не более 30 € за звонок или 3 € за минуту. Точную стоимость устанавливает каждый отдельный провайдер. Стоимость должна быть объявлена до начала звонка, причем эта информация для вызывающего бесплатна. Службы совместной оплаты (0180): в этом случае звонящий и соответствующая компания делятся затратами на звонок. Цены составляют от 0,06 € до 0,20 € за звонок или от 0,07 € до 0,14 € за минуту. Информационные услуги (например, 11880): Они используются, в том числе, для запроса телефонного номера зарегистрированных лиц. Цены варьируются от 1,99 € до 2,99 € за минуту. Массовый трафик для определенных целей (например, 0137): Это, например, сервисные номера, которые были созданы для процедуры голосования в телевизионных шоу. Часто эти номера связаны с конкурсами. Цены на эти номера варьируются от 0,14 € за минуту до 1 € за звонок.

Заголовок: Когда я получу мой кредит и как он будет отображен в моем счете? Содержание: Кредиты можно найти на вашем счете в разделе "Другие услуги и услуги". При первом счете по новому договору скидки часто не учитываются по техническим причинам. Однако, они будут учтены на последующих счетах и, при необходимости, дополнительно учтены на первом счете. Дополнительную информацию о вашем первом счете можно найти здесь. Если у вас возникнут вопросы, вы можете связаться с нашим отделом обслуживания клиентов письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Я получил свой первый счет и не понимаю расчет. Как осуществляется расчет абонентской платы?

Содержание: Ваш первый счет может отличаться по некоторым позициям от последующих счетов. На вашем первом счете вы найдете пропорциональную абонентскую плату за первый месяц, если ваш контракт начался в середине месяца; полная абонентская плата за второй месяц; единовременную плату за подключение. Со второго счета будет выставляться только абонентская плата за соответствующий месяц. Дополнительную информацию о вашем первом счете можно найти в нашем видео "Первый счет". Если у вас возникнут вопросы, вы можете связаться с нашим отделом обслуживания клиентов письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Я использую SMS-пакет. Почему все же взимаются платежи за SMS? Содержание: Для отправки SMS необходимы так называемые номера центров коротких сообщений, которые сохраняются в настройках сообщений вашего мобильного телефона. Если ваши SMS всё ещё оплачиваются, неправильно указанный номер центра коротких сообщений может быть причиной. Проверьте настройки SMS на своем телефоне, чтобы убедиться, что номер центра SMS, который указан в вашем тарифе или в описании тарифных опций, совпадает с указанным в вашем мобильном телефоне, и при необходимости измените его.



Также проверьте, являются ли взимаемые платежи за SMS сообщениями, которые не включены в ваш SMS-пакет (например, SMS за границу или на служебные номера). Если вы вошли в свою учетную запись в Интернете, в разделе "Мои контракты" вы найдете все сведения о своем тарифе. Если у вас есть дополнительная опция SMS или вы хотите ее заказать, здесь вы найдете обзор использованных или доступных опций.

Заголовок: Моя выписка содержит "Premium-SMS" или "услуги с добавленной стоимостью". Что это такое?

Содержание: Под "Premium-SMS" и "услугами с добавленной стоимостью" понимается SMS, с помощью которой вы заказали сервисный номер или услугу через Интернет. Эти услуги варьируются от участия в конкурсах до знакомств, сравнения цен, чатов, мелодий и т.д. Стоимость этой услуги определяется каждым оператором связи и выставляется в вашем мобильном счете.

Заголовок: Я использую тариф с включенными услугами (например, включенные минуты, включенные SMS). Как я могу узнать на моем счете, что они учтены? Содержание: Включенные услуги предоставляются каждый месяц в начале месяца и действуют в течение всего календарного месяца. Если ваш контракт был активирован не в начале месяца, а в середине месяца, вам будут предоставлены пропорциональные включенные услуги на месяц. Расчет включенных услуг может распространяться на две последовательные мобильные выписки. Раздел «Учтенные включенные услуги» на выписке дает вам обзор. Еще одно замечание: если вы запросили отчет о каждом соединении, то в нем будут указаны все соединения, включенные в услуги, с заключительной скобкой. Эти соединения не будут выставлены в счет.

Заголовок: Как составляется мой мобильный счет?

Содержание: Ваш счет всегда содержит ежемесячные основные суммы (стоимость пакета, абонентская плата) за текущий месяц. Звонки, SMS и интернет-соединения рассчитываются с задержкой на основе вашего фактического использования, если эти услуги не включены в ваш тариф. В нашем видео о разъяснении счета вы найдете подробную информацию о вашем мобильном счете после входа в свой онлайн-аккаунт. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки по почте через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.

Заголовок: Почему в моем мобильном счете основные услуги выставляются за полный месяц, а цены на соединения - за разные периоды? Содержание: Основные услуги всегда рассчитываются за текущий месяц (с 01 по 31 число). Стоимость соединений (за звонки, SMS и интернет-использование) рассчитывается с задержкой. Стоимость соединений всегда рассчитывается за несколько месяцев в зависимости от вашего использования. Более подробную



информацию по этому вопросу вы найдете здесь после входа в свой онлайнаккаунт.

Заголовок: Почему мне приходится платить за звонки, которые я получаю за границей?

Содержание: Если вы принимаете звонки за границей, вы используете сеть иностранных мобильных операторов. Вне ЕС эти операторы взимают плату за использование своих сетевых возможностей. Цены на звонки за границей можно найти здесь.

Заголовок: Что означают комбинации букв после каждого соединения в счете за отдельное соединение?

Содержание: Объяснение сокращений можно найти на первой странице вашего счета в разделе «Цены на соединения». Вот некоторые из наиболее распространенных сокращений: NA = соединения с немецкой фиксированной сетью DATA = соединения данных SMS = SMS-сообщения XSMS = многочастные SMS-сообщения

Заголовок: На моем счете моя собственная номерация с Telekom начинается с "13", с Vodafone - с "55", а с Telefónica - с "33". Что это значит? Содержание: Эти соединения представляют собой запрос на вашу голосовую почту.

Заголовок: Как я могу оплатить свой счет?

Содержание: У вас есть следующие возможности оплатить свой счет: через вашу онлайн-учетную запись: оплатите открытую сумму через нашу страницу онлайноплаты; путем автоматического списания с вашего банковского счета: мы автоматически списываем все открытые суммы со всех открытых счетов; вы можете указать свои банковские реквизиты здесь; путем банковского перевода: переведите открытую сумму на следующий банковский счет: Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: COBADEFFXXX В качестве назначения платежа укажите свой номер клиента или счета. Вы найдете его на своем счете. В одном из наших магазинов freenet: оплатите открытую сумму (плюс 4 € обслуживающего сбора) с помощью банковской карты. Здесь вы найдете магазин поблизости.

Заголовок: Я не могу оплатить свой счет. Что мне делать? Содержание: Вам нужна наша помощь? Лучше всего свяжитесь с нами по телефону. Вы можете связаться с нами пн.-пт. с 08:00-20:00 ч. и сб.-вс. 09:00-18:00 ч. (специальная служба доступна круглосуточно) через нашу клиентскую горячую линию. Клиентская горячая линия: 040/55 55 41 000

Заголовок: Я получил счет за мобильную связь, который должен быть списан в ближайшие дни. Однако мой счет еще не покрыт. Как мне поступить?



Содержание: Пожалуйста, как можно скорее свяжитесь с нашим отделом выставления счетов по телефону. Мы готовы отложить списание на несколько дней и затем снять сумму без дополнительных затрат с вашего счета. Линия клиентов: 040 / 55 55 41 000. Мы доступны Пн.-Пт. с 08:00-20:00, а также Сб.-Вс. с 09:00-18:00 (услуга блокировки доступна в любое время).

Заголовок: На какой банковский счет я могу перевести свой счет? Содержание: Пожалуйста, переводите все суммы счета на следующий банковский счет: Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: СОВАDEFFXXX Укажите свой номер клиента или счета в качестве назначения платежа. Он находится на вашем счете. При переводе может появиться сообщение об ошибке относительно номера BIC. Это связано с различным использованием различных справочников BIC кредитных учреждений. Если это произойдет, просто выполните перевод без указания BIC. Если это невозможно, используйте COBADEFF214 в качестве BIC. Кроме того, вы также можете быстро и легко оплатить свой счет через страницу оплаты в своей онлайн-учетной записи.

Заголовок: Могу ли я повторно запросить автоматический платеж? Содержание: Повторный автоматический платеж может быть запросен только по телефону. Если вы не получили от нас письмо о повторном автоматическом списании с вашего банковского счета, вы можете перевести неоплаченную сумму на наш банковский счет. Наш банковский счет следующий: Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: COBADEFFXXX. При переводе, пожалуйста, всегда укажите свой номер клиента или счета в качестве назначения платежа. Он находится на вашем счете. Или вы можете быстро и легко оплатить свой счет через страницу оплаты в своей онлайн-аккаунте. В качестве альтернативы, вы можете связаться с нашей службой поддержки. Вы можете связаться с нами с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, а также по выходным с 09:00 до 18:00 (сервис блокировки доступен в любое время) по телефону 040 / 55 55 41 000 по тарифу для стационарных телефонов. Пожалуйста, имейте под рукой свой номер клиента, чтобы мы могли немедленно помочь вам.

Заголовок: Что такое автоплатеж и возврат автоплатежа? Содержание: Автоплатеж - это автоматическое списание суммы с вашего банковского счета freenet. Однако, если ваши банковские данные изменились, может произойти сбой в списании. В этом случае ваш банк вернет сумму на ваш счет. Этот процесс называется возвратом автоплатежа или возвратом платежа. В этом случае ваш счет не был оплачен. Если вы заметили возврат платежа на вашем выписке, получили уведомление от вашего банка или мы сообщили вам об ошибке автоплатежа, то вам следует как можно скорее оплатить открытую сумму. Щелкните здесь, если вы хотите обновить свои банковские реквизиты.



Заголовок: Невозможно провести автоплатеж. Что мне делать? Содержание: Пожалуйста, проверьте актуальность ваших банковских реквизитов и, при необходимости, обновите их бесплатно в своем онлайн-аккаунте. Щелкните здесь, чтобы быстро обновить свои банковские реквизиты.

Заголовок: Что такое уведомление о блокировке?

Содержание: Вы получили уведомление о блокировке? В этом случае у вас есть неоплаченные счета на freenet. По уведомлению о блокировке вы можете увидеть, в какой день ожидается блокировка. Чтобы избежать этого, мы просим вас как можно скорее оплатить свой открытый счет. Ваш остаток по открытым счетам можно увидеть здесь, в вашей онлайн-учетной записи, и также оплатить его. Информацию о том, как оплатить вашу счет-фактуру, можно найти в этой статье об оплате счета-фактуры, а также в этой статье, если вы не можете оплатить текущую счет-фактуру. Если у вас есть вопросы, вы также можете связаться с нашей службой поддержки клиентов письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Почему у меня заблокирован контракт, несмотря на перевод денег? Содержание: Вы перевели все открытые суммы по счетам-фактурам, но ваш контракт все еще заблокирован? Это может быть по следующим причинам: Как правило, регистрация вашего платежа может занять до четырех рабочих дней с дня перевода. Если прошло более четырех рабочих дней, проверьте свои данные для перевода. Обратите внимание, что в поле "назначение платежа" вашего перевода должны быть указаны ваш номер клиента или счета-фактуры. Вы можете найти их на своей счет-фактуре. После того, как мы получим ваш платеж, понадобится до 48 часов, чтобы вы могли снова пользоваться услугами. При использовании мобильных телефонных контрактов после разблокировки может потребоваться перезапуск телефона. Для этого выключите свой телефон на некоторое время, а затем включите его снова. Если вы все еще не можете использовать услуги, пожалуйста, свяжитесь с нами и предоставьте свои полные данные для перевода, чтобы мы могли проверить ваш платеж. Линия клиентов: 040 / 55 55 41 000. Мы работаем с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 и в выходные с 09:00 до 18:00 (сервис блокировки доступен в любое время). Вы также можете связаться с нами письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Мой телефон заблокирован. Что мне делать? Содержание: Не удалось провести последнее списание или вы не смогли оплатить счет вовремя? Обратите внимание: задержка платежа может привести к блокировке вашего номера. В таком случае вы не сможете пользоваться мобильными услугами до дальнейшего уведомления. Как только нам поступит полная сумма задолженности, блокировка будет автоматически снята. Информацию о том, как оплатить свой счет, вы найдете в этой статье о платежах по счету, а также в этой статье, если вы не можете оплатить свой текущий счет.



Примечание: в некоторых случаях может потребоваться перезагрузка вашего телефона после истечения срока блокировки. Для этого выключите свое устройство на короткое время и включите снова. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки клиентов письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" ниже.

Заголовок: Не совпадает сумма на моем счете с суммой, которая была снята с моего счета при оплате счета. Почему?

Содержание: После даты выставления счета могут происходить изменения на счете (например, поступление платежа, выплата остатка и т. д.), которые могут привести к расхождениям между суммой, которую нужно заплатить по счету, и суммой, которая была снята с вашего счета. Это может иметь и другие причины, например:

- Если сумма списания выше, чем сумма счета, возможно, предыдущий счет или его часть не были полностью оплачены.
- Если сумма списания меньше, чем сумма счета, это может быть связано с кредитом по счету или остатком с предыдущего счета. Если это приводит к кредиту, то он будет учтен в следующем счете. Однако на счете это не указывается. Вы можете узнать сумму разницы по выписке из банка. Если вы платите банковским переводом, мы просим вас вычесть остаток из следующего счета и оплатить только разницу.

Заголовок: Могу ли я расплатиться со счетом в рассрочку? Содержание: Счет оказался неожиданно высоким? Для оформления рассрочки свяжитесь с нами по телефону. Мы с радостью вам поможем. Для успешного оформления рассрочки мы в любом случае нуждаемся в действующем банковском счете. Вы можете связаться с нами с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 и по субботам и воскресеньям с 09:00 до 18:00 (служба блокировки доступна в любое время). Телефон горячей линии для клиентов: 040 / 55 55 41 000.

Заголовок: Я хочу, чтобы мои данные о соединении удалялись сразу после выставления счета или чтобы время их хранения было изменено. Как мне это сделать?

Содержание: Конечно, вы можете решить, как долго мы будем хранить ваши данные о соединении. Если вы хотите изменить время хранения, вы можете легко сделать это через нашу службу поддержки клиентов. Просто отправьте нам подписанное письменное заявление по почте. Адрес: freenet DLS GmbH, Kundenservice, 99076 Erfurt Kundenservice 99076 Erfurt. Изменение времени хранения через нашу службу поддержки взимается в соответствии с нашими «Ценами и услугами». Хотите немедленно удалить свои данные? Обратите внимание, что в этом случае не требуется подтверждение данных от freenet. Это также относится к случаю, если вы возражаете против размера счета в течение периода возражений.



Заголовок: Я хочу получать мой счет в будущем без подробной информации о звонках или снова с ней. Что мне делать?

Содержание: Пожалуйста, отправьте нам заявление об изменении отчета о подробной информации о звонках (EVN) через контактную форму. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже. Обратите внимание, что если вы заказываете удаление отчета о подробной информации о звонках, то freenet не будет предоставлять доказательства для будущих услуг связи, даже в случае возражений против счета. Если вы хотите снова получать отчет о подробной информации о звонках, вы также можете отменить изменение. Для этого также используйте нашу контактную форму, нажав на кнопку ниже.

Заголовок: Могу ли я получать свои счета по почте, находясь за границей? Содержание: Да, в Европе мы можем отправлять вам счета по почте. Однако мы рекомендуем вам вместо этого воспользоваться нашим сервисом онлайн-счета. Вы можете получать к нему бесплатный доступ в любой точке мира. Так вы всегда будете иметь представление о своих расходах. Ваши онлайн-счета можно найти в разделе «Мои счета» в вашей учетной записи онлайн-клиента. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете связаться с нашей службой поддержки письменно через нашу форму обратной связи. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться» внизу страницы.

Заголовок: Могу ли я получить копию моего счета?

Содержание: В вашей учетной записи онлайн-клиента вы найдете все ваши счета за последние 36 месяцев в форматах PDF и CSV. При необходимости вы можете распечатать их в любое время. Кроме того, информацию о тарифах вы также можете найти в приложении freenet Mobilfunk в разделе «Тариф». Для загрузки перейдите на freenet-mobilfunk.de/kundenapp.

Заголовок: Я хочу, чтобы мой счет был отправлен на другой адрес, а не на мой домашний адрес.

Содержание: Чтобы указать отличный от домашнего адреса для выставления счета в вашей учетной записи клиента, просто нажмите здесь.

Заголовок: Могу ли я получить копию выписки по звонкам? Содержание: Если вы используете онлайн-счет, вы можете бесплатно скачать выписки по звонкам своих мобильных счетов за последние 6 месяцев в формате PDF в вашей учетной записи онлайн-клиента. После входа вы сразу перейдете на свой онлайн-счет и выписки по звонкам. Из соображений защиты данных невозможно получить более старые выписки по звонкам. Примечание: если вы заявили о возражении против создания выписки по звонкам или сохранения данных о ваших соединениях, вы не сможете получить данные о своих соединениях.



Заголовок: Что скрывается за текущими предупреждениями о мошеннических SMS?

Содержание: С конца января в Германии циркулируют различные на первый взгляд безобидные SMS, например, уведомляющие о доставке посылки и призывающие к активности или проверке. Тексты, содержащиеся в SMS, постоянно меняются. Ссылку, содержащуюся в SMS, ни в коем случае не следует нажимать! При открытии ссылки появляется сообщение о том, что новая версия браузера Google Chrome доступна для загрузки. Затем загружается файл APK, который можно установить в качестве приложения на устройствах Android и который требует разрешения на установку. После успешной инфекции вредоносное ПО получает доступ к контактам, файлам и информации об устройстве, например, номеру телефона. После установки начинается отправка SMS-сообщений контактам, хранящимся в телефонной книге устройства. Эти SMS содержат одинаковый текст и снова ссылку на вредоносное ПО. Кроме того, что именно вредоносное ПО делает, на данный момент неизвестно окончательно. Хакеры могут отправлять платные SMS или получать доступ к конфиденциальным данным, таким как мобильные ТАН-коды, за счет доступа к различным функциям мобильных устройств. Также возможно удаленное управление устройствами в составе ботнета. Как узнать, что ваш смартфон заражен вредоносным ПО, вы найдете здесь. Как удалить вредоносное ПО с вашего смартфона, вы найдете здесь. Как предотвратить установку вредоносного ПО на ваш смартфон, вы найдете здесь.

Заголовок: Как узнать, что ваш смартфон заражен вредоносным ПО? Содержание: С зараженного телефона отправляются SMS-сообщения контактам, сохраненным в телефонной книге. Если вы обнаружили, что с вашего смартфона отправляются SMS-сообщения, которые вы не запрашивали, то следует немедленно перевести телефон в режим полета. Это остановит дальнейшую отправку SMS-сообщений. Чтобы убедиться, что все компоненты вредоносного ПО были удалены, необходимо сбросить настройки устройства на заводские. Если ссылка из SMS не была открыта, то заражения не произошло. В этом случае SMS можно удалить, и устройство не нужно сбрасывать на заводские настройки! Как предотвратить установку вредоносного ПО на ваш смартфон, вы найдете здесь. Как удалить вредоносное ПО с вашего смартфона, вы найдете здесь.

Заголовок: Как предотвратить заражение вредоносным ПО на моем смартфоне? Содержание: Важно кликать только на ссылки от надежных отправителей. К сожалению, не всегда легко определить, каким отправителям можно доверять. В этом помогут вам специальные защитные программы, например, Kaspersky Internet Security Android. Больше информации об этом можно найти здесь. Как определить, что ваш смартфон заражен вредоносным ПО, можно узнать здесь. Как удалить вредоносное ПО со своего смартфона, можно узнать здесь.

Заголовок: Как удалить вредоносное ПО со своего смартфона?



Содержание: Для того чтобы полностью очистить свой смартфон от вредоносного ПО, мы настоятельно рекомендуем сбросить его на заводские настройки. Пожалуйста, следуйте следующим шагам: Чтобы предотвратить отправку SMS и данных, сначала переведите свой смартфон в режим полета. Затем сбросьте свое устройство на заводские настройки. Для этого просто перейдите в настройки своего устройства, затем выберите "Сброс" → "Опции сброса" → "Настройки по умолчанию (Удалить все)". Если вы не можете открыть настройки на своем смартфоне, попробуйте сбросить устройство с помощью кнопки включения/выключения и кнопок громкости. Информацию о восстановлении заводских настроек можно найти здесь:

https://support.google.com/android/answer/6088915?hl=ru

личные данные были подвергнуты шпионажу. Поэтому мы рекомендуем вам
изменить все свои пароли. Кроме того, мы рекомендуем вам проверить свой
смартфон с помощью антивирусного программного обеспечения (например,
Kaspersky). Никогда не устанавливайте программное обеспечение или
приложения из-за Google Play. Наконец, мы рекомендуем вам отключить
возможность установки приложений из неизвестных источников в своих
настройках по соображениям безопасности. Дополнительную информацию о
процедуре вы можете найти на сайте Федерального управления по
безопасности в информационных технологиях.

Заголовок: Какие издержки возникают, когда я звоню в Украину или нахожусь там?

Содержание: В настоящее время мы предоставляем нашим клиентам бесплатные звонки и SMS из Германии в Украину, а также из Украины в Германию. Мы просим понимания, что с 15.07.2022 будут взиматься обычные роуминговые сборы. Стоимость зависит от сети, которую вы используете. Telekom и Vodafone: Если вы находитесь в Украине, то возникают следующие затраты: Входящие вызовы: 1,99 €/мин Исходящие вызовы: 2,99 €/мин Использование данных: 0,79 € за 50 КБ Исходящие SMS: 0,69 € за SMS При звонках из Германии в Украину будет взиматься 1,99 €/мин, если вы находитесь в Германии. При отправке SMS из Германии в Украину будет взиматься 0,39 € за SMS. Telefónica: Если вы находитесь в Украине, то возникают следующие затраты: Входящие вызовы: 1,99 €/мин Исходящие вызовы: 2,99 €/мин Использование данных: 0,59 € за 50 КБ Исходящие SMS: 0,69 € за SMS При звонках из Германии в Украину будет взиматься 1,99 €/мин, если вы находитесь в Германии. При отправке SMS из Германии в Украину будет взиматься 0,39 € за SMS. Измененные условия могут возникнуть из-за включенных в тариф или забронированных опций, а также из-за особых номеров.

Заголовок: Где я могу найти подходящий мне мобильный телефон? Содержание: Вы думаете о покупке нового устройства? Обзор наших текущих предложений мобильных телефонов и планшетов можно найти здесь. В качестве альтернативы вы можете обратиться к нашей службе поддержки клиентов



письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите кнопку «Связаться» внизу страницы.

Заголовок: Где я могу посмотреть предлагаемые мобильные телефоны «вживую»?

Содержание: Вы можете оценить наши мобильные телефоны непосредственно на месте в наших магазинах freenet. Здесь вы найдете магазин поблизости.

Заголовок: Мой новый мобильный телефон неисправен. Что мне делать? Содержание: Пожалуйста, проверьте ваш новый мобильный телефон на наличие повреждений немедленно после его доставки поставщиком доставки или передачи в магазине. Если вы обнаружили дефект или неисправность, сообщите об этом технической службе обслуживания клиентов немедленно. Важно: новая неисправность проявляется, если дефект возникает непосредственно во время или после первого использования мобильного телефона или если он обнаружен при открытии коробки (дефект дисплея, отсутствие аксессуаров и т. д.). Если у вас возникли вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки клиентов письменно через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку «Связаться» внизу.

Заголовок: Мой мобильный телефон неисправен, но еще находится в гарантийном периоде. Что мне делать?

Содержание: Пожалуйста, обратитесь в ближайший магазин freenet или в наш отдел обслуживания клиентов. Наши консультанты немедленно организуют ремонт вашего устройства. При запросе на ремонт всегда сообщайте тип устройства (например, Samsung Galaxy S21, Sony Xperia 5 III и т. д.), IMEI-номер, точную причину ошибки и свой номер мобильного телефона. Вы можете найти IMEI-номер, набрав *#06# в режиме телефона вашего мобильного телефона. Кроме того, он указан в документах, которые прилагаются к поставке freenet. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки клиентов письменно через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку «Связаться» внизу. Кстати: IMEI-номер является уникальным 15-значным числовым кодом, который однозначно идентифицирует ваш мобильный телефон. Если вы приобрели устройство у нас без контракта, обратитесь, пожалуйста, по следующему номеру горячей линии: 040/55 55 41 210 (Пн.–Пт. с 08:00 до 20:00, а также Сб.–Вс. с 09:00 до 18:00 (служба блокировки доступна в любое время)). Если вы купили устройство с мобильным контрактом у нас, обратитесь, пожалуйста, по следующему номеру горячей линии: 040 / 55 55 41 000 (Пн.–Пт. с 08:00 до 20:00, а также Сб.–Вс. с 09:00 до 18:00 (служба блокировки доступна в любое время)).

Заголовок: Где я могу получить гарантийный талон для моего мобильного телефона?



Содержание: Если вы приобрели мобильный телефон через логистику freenet DLS GmbH, службу поддержки клиентов, 99076 Эрфурт, мы с удовольствием предоставим вам копию накладной за плату обработки. Если доставка была осуществлена через другого продавца, обратитесь к соответствующему продавцу для получения копии накладной. Контактные данные можно найти в ваших контрактных документах.

Заголовок: Сколько времени займет ремонт моего неисправного мобильного телефона?

Содержание: Время ремонта зависит от характера неисправности и занимает около 2-4 недель. Если устройство должно быть отправлено производителю, время ремонта может задержаться. Вы можете в любое время проверить статус ремонта своего мобильного телефона через онлайн-портал нашего партнера по ремонту. Если у вас есть вопросы, вы также можете связаться с нашей службой поддержки письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Получу ли я замену на время ремонта моего мобильного телефона? Содержание: Если вы сдадите свой неисправный мобильный телефон в одном из наших магазинов freenet, вы можете получить на месте бесплатное арендное устройство, в зависимости от его наличия. Обратите внимание, что предоставление заменяющего устройства является добровольной услугой со стороны соответствующего магазина и не является обязательным. Совет: При заказе цифрового сервисного пакета от freenet вы получите бесплатное арендное устройство через нашу службу поддержки, а также другие сервисные услуги. Сервисная опция ServicePlus стоит всего 2,99 € в месяц и имеет срок действия контракта в 12 месяцев. Просто заказать сервисный пакет можно по бесплатному телефону 0800/25 02 500 (пн-пт с 08:00 до 20:00, с6-вс с 09:00 до 17:30).

Заголовок: Я потерял свой телефон или мне его украли. Что мне делать? Содержание: Если вы ранее активировали функцию "найти мой iPhone" или "найти свой телефон Google" для своего Android- или iOS-телефона, вы можете удаленно определить его местоположение и заблокировать. Чтобы немедленно защитить свое подключение от несанкционированного использования и избежать высоких расходов, рекомендуем заблокировать вашу SIM-карту. Вы можете быстро заблокировать карту через свой онлайн-аккаунт. Однократная плата за блокировку карты по запросу клиента составляет 14,95 € (вкл. НДС). Примечание: Если вы используете TwinCard или множественные SIM-карты, все SIM-карты для вашего подключения автоматически блокируются. Кроме того, мы рекомендуем вам изменить свои пароли, чтобы предотвратить доступ к вашей учетной записи Google или iCloud. Учитывайте также свои учетные записи в социальных сетях и пароли, сохраненные на сайтах в вашем мобильном браузере. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете обратиться в нашу



службу поддержки по электронной почте через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Я хочу застраховать свой новый телефон. Где я могу это сделать? Содержание: freenet является официальным партнером WERTGARANTIE, справедливого поставщика различных видов страхования. С мобильной страховкой от WERTGARANTIE ваш телефон или планшет будут оптимально защищены от повреждений. Пакет страхования покрывает множество дефектов, таких как повреждения от воды, электроники или аккумулятора, а также кражу, и защищает вас от высоких затрат на ремонт. Вы можете добавить защитный пакет для своего телефона при покупке нового телефона или легко заказать его здесь. Вы также можете обратиться в нашу службу поддержки по электронной почте через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Как отключить доступ в интернет на моём мобильном телефоне? Содержание: Вы хотите использовать свой мобильный телефон без подключения к Интернету? Нет проблем. Вы можете легко отключить мобильное подключение к данным. Android: Просто откройте панель быстрого доступа, проведя пальцем сверху вниз, затем выберите значок с названием «Мобильные данные» в списке. iPhone: Откройте приложение «Настройки» на своём iPhone и выберите пункт меню «Мобильная сеть». Здесь вы можете отключить пункт «Мобильные данные» в самом верху.

Заголовок: Как заблокировать номер телефона?

Содержание: Android: Если вы хотите заблокировать вызовы определенного номера телефона, лучше всего настроить блокировку через пункт меню «Журнал вызовов» на своём телефоне. Просто введите номер телефона, который вы хотите заблокировать, в разделе «Настройки» в своих контактах. Подробную информацию о блокировке номеров можно найти в инструкции по эксплуатации вашего телефона. Apple: Если вы хотите заблокировать контакт, вы можете сделать это через пункт меню «Телефон» в настройках. Подробную информацию о блокировке номеров можно найти в инструкции по эксплуатации вашего телефона.

Заголовок: Мне нужна помощь с настройкой моего нового телефона. Содержание: Мы настроим ваш новый телефон по вашему желанию с помощью нашей услуги настройки. Вы можете настроить ваш новый телефон в любом из наших магазинов freenet. Подробная информация здесь. Попробуйте сами.

Заголовок: Я не могу отправлять SMS. Почему? Содержание: Чтобы отправка SMS работала без проблем, необходимо обязательно указать номер централизованной SMS-системы. После входа в вашу учетную запись онлайн вы попадете прямо на страницу с тарифным планом.



Пожалуйста, сохраните указанный номер централизованной SMS-системы в разделе «Настройки» на вашем телефоне.

Заголовок: Я не могу отправлять SMS в другие страны. В чем причина? Содержание: Если вы хотите отправлять SMS-сообщения за границу или в иностранные сотовые сети, учитывайте следующее: избегайте SMS длиной более 160 символов, проверьте, какой номер SMS-центра установлен, кириллический и греческий алфавиты обычно не поддерживаются, избегайте SMS с графикой, такой как эмодзи, отправляйте только текстовые сообщения (без MMS), номер получателя должен содержать соответствующий код страны. Есть еще вопросы? Тогда обратитесь к нашей службе поддержки. Горячая линия для клиентов: 040 / 55 55 41 111 Рабочие часы: пн.-пт. с 08:00 до 20:00 и сб.-вс. с 09:00 до 18:00 (круглосуточный специализированный сервис).

Заголовок: У меня новый телефон. Как я могу передать свои данные с моего предыдущего телефона?

Содержание: С современными телефонами вы можете легко сохранять свои данные онлайн и переносить их на новое устройство. Ваши данные, например, могут быть сохранены в вашей учетной записи Google (Android) или iCloud (iOS). Кроме того, в соответствующих магазинах приложений вы найдете приложения, такие как "Smart Switch" или "Move to iOS", с помощью которых вы можете легко перенести данные на свой новый телефон. Некоторые производители телефонов также разработали собственные программы для ПК, с помощью которых передача данных также происходит очень легко. Подключив свой телефон к ПК, вам будет предложено установить программу. Просим понять, что в связи с разнообразием телефонов мы можем дать только общую информацию. Как сохранять свои данные онлайн, подробно описано в руководстве пользователя вашего нового телефона.

Заголовок: Почему я больше не могу отправлять MMS в сети Vodafone? Содержание: После 20 лет настало время для изменений. Со введением безлимитных тарифов на передачу данных, смартфонов и мессенджеров отправка изображений со временем стала все проще. Перевод текста на русский язык: В связи с этим использование услуги MMS значительно сократилось. По этой причине оператор сети Vodafone решил прекратить предоставление услуги MMS с 17.01.2023 года. Начиная с этой даты, вы больше не сможете отправлять и получать MMS со всеми своими мобильными контрактами в сети Vodafone. Для отправки и получения изображений, видео или файлов в будущем мы рекомендуем использовать услугу RCS или iMessage. Конечно же, вы также можете использовать мессенджеры, такие как WhatsApp, Facebook Messenger, Signal или Telegram. Если кто-то из другой сети пытается отправить вам MMS, вы получите SMS с ссылкой, по которой вы сможете получить MMS. Пожалуйста, нажмите на ссылку, только если вы знаете отправителя. Есть еще вопросы?



Обратитесь к нашей службе поддержки клиентов через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться» ниже.

Заголовок: Как настроить/отключить переадресацию вызовов? Содержание: Вы можете настроить и отключить переадресацию вызовов с помощью так называемых GSM-кодов. Это команды управления, состоящие из цифр, двойных знаков решетки и звездочек. Эти коды нужно просто набрать в поле набора на вашем мобильном телефоне. С помощью следующих команд вы можете настроить переадресацию вызовов: переадресация вызовов должна произойти сразу после того, как звонящий набрал соответствующий номер: **21 номер цели# зеленая трубка переадресация вызовов должна произойти при недоступности: **62 номер цели# зеленая трубка переадресация вызовов должна произойти через определенное количество секунд (в 5-секундных интервалах от 5 до 30 секунд): 61*номер цели**время# зеленая трубка переадресация вызовов должна произойти, когда линия занята: **67*номер цели# зеленая трубка отключение переадресации вызовов: ##002# зеленая трубка.

Заголовок: Как настроить или отключить мой почтовый ящик? Содержание: Вы можете настроить или отключить свой почтовый ящик с помощью сочетаний клавиш или настроек на своем мобильном телефоне. Настройка с помощью сочетаний клавиш: Вы можете активировать свой почтовый ящик напрямую у своего оператора сотовой связи, используя следующие сочетания клавиш: Telekom: **62*3311# Vodafone: 5500271# Telefónica*: **004333# После ввода сочетания клавиш нажмите зеленую кнопку, чтобы сделать звонок. Затем почтовый ящик будет активирован. Отключение с помощью сочетаний клавиш: Для отключения своего почтового ящика используйте следующие сочетания клавиш: Telekom: ##002# Vodafone: 5500272# Telefónica: ##002# После ввода сочетания клавиш вам нужно только нажать зеленую кнопку, чтобы сделать звонок. Затем почтовый ящик будет отключен. Активация/отключение через настройки мобильного телефона: Информацию о настройке или отключении вашего почтового ящика через настройки можно найти в руководстве пользователя вашего телефона. Если у вас есть вопросы, вы можете обратиться в службу поддержки письменно через нашу форму обратной связи. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже.

Заголовок: Как получить доступ к моему почтовому ящику? Содержание: Свой почтовый ящик на своем собственном телефоне вы можете найти по следующим коротким номерам: Telefónica: 333 Vodafone: 5500 Telekom: 3311 С другого телефона или через стационарный телефон вы можете получить доступ к своему почтовому ящику, введя следующие данные: Telekom: +49 – Ваш код региона – 13 – Ваш номер телефона Vodafone: +49 – Ваш код региона – 55 – Ваш номер телефона Тelefónica: +49 – Ваш код региона – 33 – Ваш номер телефона



Заголовок: Почему мне нужно вводить PIN-код для доступа к моему голосовому ящику?

Содержание: Для защиты вашего голосового ящика от злоупотреблений третьими лицами при доступе из-за границы или с другого подключения требуется ввод специального кода, называемого PIN-кодом ящика. Это секретный код. Если вы звоните на свой голосовой ящик и используете сеть Телеком, вы можете получить PIN-код ящика через SMS в рамках голосового объявления. В Vodafone он установлен по умолчанию на «9999», а в сети о2 - на «0000».

Заголовок: Подвержен ли я сбою в сети?

Содержание: Вы подозреваете, что вы столкнулись с сбоем в сети мобильной связи? В этом случае попробуйте сначала следующее: включите и выключите режим полета. Выключите и снова включите свое Wi-Fi-подключение. Включите мобильные данные. Проверьте, не исчерпано ли ваше ежемесячное количество данных (в вашей учетной записи онлайн или на домашней странице приложения freenet Mobile). Перезагрузите свой телефон. Если перечисленные выше предложения не решили проблему, то, возможно, сбой может быть связан с дефектом в вашем собственном телефоне или с вашей SIM-картой. Чтобы это исключить, вы можете просто вставить свою SIM-карту в другой телефон. Если сбой сохраняется после замены, то ошибка, вероятно, вызвана вашей SIMкартой. Вы можете быстро и легко заказать замену карты через свою онлайнучетную запись. Доставка обычно занимает около 2-3 рабочих дней. Если ни одно из вышеуказанных предложений не помогло вам, пожалуйста, обратитесь в наш телефонный службу поддержки. Вы можете связаться с нами по телефону 040 / 55 55 41 000 (пн.-пт. с 08:00 до 20:00 и сб.-вс. с 09:00 до 18:00 (служба блокировки доступна в любое время)).

Заголовок: Как установить профиль eSIM на смарт-часы? Содержание: Установка профиля eSIM возможна только через соответствующее приложение на вашем смарт-часах. После открытия приложения на телефоне вы можете легко следовать инструкциям, чтобы установить профиль eSIM. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете связаться с нашим сервисным центром письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: На каких устройствах можно использовать eSIM? Содержание: eSIM - это электронная SIM-карта - чип, который уже встроен в мобильный телефон и должен быть активирован вашим оператором мобильной связи. В настоящее время использование eSIM возможно на следующих устройствах: eSIM в качестве основной или второй карты: iPhone 11 / 11 Pro / 11 Pro Max iPhone 12 / 12 Pro / 12 Pro Max / 12 Mini iPhone XS / XS Max iPhone XR iPhone SE (2-го поколения / 2020 года) iPad Pro 2018 (11 и 12,9 дюйма) iPad Air



iPad mini (2019) Google Pixel 3 (XL) Google Pixel 3a (XL) Samsung Galaxy Fold (LTE) Samsung S20 / S20 Ultra 5G / S20 Plus eSIM в качестве второй карты: Apple Watch от версии 3 (Vodafone: только в связке с iPhone с iOS версией 12.2 или новее) Huawei Watch 2 Samsung Gear S2 3G Smartwatch Samsung Galaxy Watch LTE

Заголовок: Что делать, если я случайно удалил свой профиль eSIM? Содержание: Если у вас есть контракт с Vodafone, вы можете многократно использовать свой код активации и соответствующий ePIN, чтобы снова загрузить свой профиль eSIM. Если у вас контракт с Telekom, вам понадобится новый код активации. Более подробную информацию можно найти здесь. Если у вас есть вопросы, вы также можете связаться с нашим сервисным центром письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Могу ли я навсегда удалить мой профиль eSIM с моего телефона? Содержание: Вы можете навсегда удалить профиль eSIM в настройках устройства своего телефона. Более подробную информацию о удалении профиля можно найти в руководстве пользователя вашего устройства. Примечание: для полного удаления профиля eSIM вам понадобится интернетсоединение, например, через Wi-Fi.

Заголовок: Могу ли я перейти с eSIM на обычную SIM-карту при смене устройства?

Содержание: Вы можете заменить свою eSIM на обычную SIM-карту. Закажите ее прямо здесь. Если вы захотите в будущем снова использовать eSIM, мы с удовольствием заменим вашу SIM-карту на профиль eSIM.

Заголовок: Могу ли я повторно использовать мой код активации, чтобы связать eSIM с новым устройством?

Содержание: Не в каждом договоре вы можете повторно использовать код активации вашей eSIM. Для договора с Telekom вам нужен новый код активации. Вы можете легко заказать его здесь. В сети Vodafone вы можете повторно использовать код активации. Сначала удалите ваш профиль полностью с вашего текущего устройства. Затем можно использовать код и соответствующий ему ePIN на новом устройстве. Если у вас есть вопросы, вы также можете связаться с нашим сервисным центром письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: На что нужно обратить внимание, если я продам или передам свое устройство с eSIM?

Содержание: Если вы хотите продать или передать свой телефон с eSIM, убедитесь, что вы полностью удалили свой профиль eSIM с вашего устройства. Если профиль все еще активен, третье лицо может продолжать использовать



ваш тариф, и вы будете нести расходы. Инструкцию по удалению профиля eSIM можно найти в руководстве пользователя вашего устройства.

Заголовок: Как заказать eSIM?

Содержание: eSIM можно заказать так же, как и обычную SIM-карту. Если вам нужна замена в формате eSIM, например, если вы хотите перейти с обычной SIM-карты на eSIM, вы можете заказать ее здесь. Обратите внимание, чтобы выбрать формат "eSIM". Если вам нужна дополнительная SIM-карта в формате eSIM, например, для Apple Watch, вы можете заказать здесь мульти-SIM. Снова обратите внимание, чтобы выбрать формат "eSIM".

Заголовок: Когда мне нужна новая SIM-карта?

Содержание: Замена SIM-карты может быть необходима по разным причинам: ваша SIM-карта неисправна, она была украдена или потеряна. У вас еще есть старая SIM-карта, которая не поддерживает UMTS или LTE, но вы хотите в будущем использовать быстрый интернет. Вы используете другой телефон и нуждаетесь в SIM-карте другого формата (стандартный, микро, нано). Совет: Если вы подозреваете, что ваша SIM-карта неисправна, рекомендуется сначала проверить SIM-карту на другом телефоне и дополнительно проверить свой телефон с другой SIM-картой. Таким образом, вы можете определить, действительно ли ваша SIM-карта неисправна или проблема в вашем телефоне. Новую SIM-карту можно заказать здесь через ваш онлайн-аккаунт. Также вы можете обратиться в письменной форме к нашей службе поддержки клиентов через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже.

Заголовок: Как получить замену SIM-карты?

Содержание: Замену SIM-карты вы можете запросить здесь. Доставка новой SIM-карты занимает около 2-3 рабочих дней. Вы можете проверить текущий статус вашего заказа в вашем онлайн-аккаунте. Вы также можете обратиться в письменной форме к нашей службе поддержки клиентов через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами» ниже.

Заголовок: Сколько времени занимает доставка заменной карты? Содержание: Доставка вашей SIM-карты обычно занимает около 2-3 рабочих дней. Вы можете проверить текущий статус своего заказа в своей онлайнучетной записи.

Заголовок: Как активировать мою заменную карту?

Содержание: Вы можете активировать свою новую заменную карту здесь через свою онлайн-учетную запись. Активация обычно происходит в течение следующих 2-3 часов, чтобы вы могли быстро снова использовать свой тариф.



Заголовок: Изменится ли мой номер при замене SIM-карты?

Содержание: Нет, ваш текущий номер останется тем же при замене SIM-карты.

Заголовок: Как получить несколько SIM-карт?

Содержание: В большинстве телефонных контрактов доступно использование нескольких SIM-карт. Такую дополнительную SIM-карту можно легко заказать здесь через свой онлайн-аккаунт. Однако, при заказе чисто данных контракта заказ дополнительной SIM-карты к сожалению невозможен. Более подробную информацию о нескольких SIM-картах можно найти здесь. Кроме того, вы можете обратиться за помощью в службу поддержки клиентов, заполнив контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться".

Заголовок: Где я могу найти расчет моей дополнительной SIM-карты? Содержание: Однократная плата за дополнительную SIM-карту указана в вашем счете в разделе базовых услуг. Дополнительную информацию на тему "несколько SIM-карт" вы найдете здесь.

Заголовок: Могу ли я изменить свой PIN-код?

Содержание: Да, вы можете самостоятельно изменить PIN-код вашей SIM-карты. Просто введите следующий код на клавиатуре вашего телефона: * * 0 4 * старый PIN-код * новый PIN-код # вызов

Заголовок: Я забыл свой PIN-код. Что мне делать?

Содержание: 8-значный PUK или SuperPIN можно найти на письме, которое вы получили вместе с вашей SIM-картой, или на задней стороне держателя SIM-карты, из которого вы вынули SIM-карту. В качестве альтернативы вы можете заказать определение PUK здесь. Стоимость составляет 14,95 €. Примечание: после ввода SuperPIN / PUK необходимо установить новый PIN-код на свое усмотрение.

Заголовок: Я три раза ввел неправильный PIN-код и теперь мне нужен PUK или SuperPIN. Как лучше поступить?

Содержание: 8-значный PUK или SuperPIN можно найти на письме, которое вы получили вместе с вашей SIM-картой, или на задней стороне держателя SIM-карты, из которого вы вынули SIM-карту. В качестве альтернативы вы можете заказать определение PUK здесь в своей учетной записи в Интернете. Разовая плата составляет 14,95 €. Примечание: после ввода SuperPIN / PUK необходимо установить новый PIN-код на свое усмотрение.

Заголовок: Как активировать мою новую SIM-карту?

Содержание: Если вы заключили с нами новый контракт, мы вышлем вам уже активированную SIM-карту. Если вы получили замену SIM-карты от нас, вы можете активировать ее здесь.



Заголовок: Как долго длится активация карты?

Содержание: Активация карты занимает максимум 2-3 часа. Вы можете сделать тест через 30 минут. Для этого выключите свой телефон и снова включите его (с вводом PIN-кода). Примечание: если вы заключили с нами новый контракт, мы вышлем вам уже активированную SIM-карту. Если вы получили замену SIM-карты от нас, вы можете активировать ее здесь.

Заголовок: Могу ли я изменить свой номер во время контракта? Содержание: Да, смена номера во время действия вашего контракта возможна. Смена номера стоит 34,95 €. Просто заказав смену номера через нашу форму контакта. Вы можете найти ее ниже, в разделе «Связаться». Или обратитесь к нашей телефонной службе поддержки клиентов. Телефон горячей линии для клиентов: 040 / 55 55 41 000 Режим работы: Пн.-Пт. с 08:00 до 20:00 часов, а также сб.-вс. с 09:00 до 18:00 часов (служба блокировки доступна в любое время)

Заголовок: Как заблокировать или разблокировать мою SIM-карту? Содержание: Если вы потеряли свою SIM-карту или она была украдена, вы можете легко заблокировать ее здесь, в своем онлайн-аккаунте для клиентов. Кроме того, круглосуточно для вас доступна наша телефонная служба блокировки. Номер службы указан ниже. Блокировка карты по запросу клиента стоит 14,95 € (включая налог на добавленную стоимость). Если вы используете множественную SIM-карту (например, TwinCard или MultiCard), автоматически будут заблокированы все SIM-карты, относящиеся к вашему номеру. Более подробную информацию о множественных SIM-картах можно найти здесь. Если ваша SIM-карта неожиданно вновь появится, вы также можете разблокировать ее здесь, в своем онлайн-аккаунте. Если ваша SIM-карта заблокирована без вашего ведома, это может быть связано, например, с задержками в оплате или злоупотреблением третьих лиц. В этом случае, пожалуйста, обратитесь по телефону в нашу службу поддержки клиентов. Телефон горячей линии для клиентов: 040 / 55 55 41 000 Режим работы: Пн.-Пт. с 08:00 до 20:00 часов, а также сб.-вс. с 09:00 до 18:00 часов (служба блокировки доступна в любое время)

Заголовок: Могу ли я сменить сеть?

Содержание: У нас вы можете выбирать: мы предлагаем тарифы в сетях Telekom, Vodafone и о2. Также в отдельных случаях после успешной проверки и при соблюдении следующих условий возможна смена сети: однократно в течение 24 месяцев. При смене сети ваш контракт продлевается на дополнительные 24 месяца. Смена сети возможна только в выбранных тарифах. Вам будут взиматься затраты в размере 29,95 € за смену сети. Исключается смена сети в течение первых 2 недель после начала контракта, в течение первых 6 месяцев после продления контракта на контракты с месячным сроком действия для тарифов данных и множественных SIM-карт, а также при уже запрошенном переносе



номера к другому провайдеру. Если вы хотите изменить сеть, наши сотрудники в ближайшем магазине или по телефону 040 / 55 55 41 111 (пн.-пт. с 08:00-20:00, а также сб.-вс. с 09:00-18:00 (круглосуточный сервис недоступен)) будут рады помочь вам.

Заголовок: Как происходит смена сети?

Содержание: Если вы соответствуете требованиям, вы можете заказать смену сети в ближайшем магазине или по телефону 040 / 55 55 41 111 (пн.-пт. с 08:00-20:00, а также сб.-вс. с 09:00-18:00 (круглосуточный сервис недоступен)). При этом взимается однократная плата в размере 29,95 €. Важно знать, что при смене сети ваш контракт продлевается на 24 месяца. В некоторых случаях может потребоваться изменение тарифа на предварительно заданный тариф, а также могут отменяться имеющиеся скидки на тариф. При смене сети вы не получаете новый смартфон или лояльностный бонус. Вам выдаются новая SIM-карта, а ваш текущий номер сохраняется. Если вы используете облачное хранилище freenet, ваше онлайн-хранилище будет полностью удалено после перехода, и вы получите SMS-ссылку для регистрации в новом облачном доступе. Пожалуйста, сделайте резервную копию своих данных заранее.

Заголовок: Что такое цифровой образ жизни?

Содержание: Цифровая жизнь упрощает нашу повседневную жизнь во многих отношениях. В freenet вы найдете большой выбор продуктов Digital-Lifestyle в областях безопасности, здоровья, SmartHome и развлечений. Вы можете легко добавить их в отдельный контракт. Заказ продуктов Digital-Lifestyle здесь возможен - даже без контракта мобильной связи от freenet.

Заголовок: Какие Digital-Lifestyle-продукты/приложения предлагает freenet? Содержание: В freenet доступны различные продукты и приложения из цифрового мира, например, в областях музыки, игр, SmartHome и безопасности. Обзор текущего предложения можно найти здесь. Кроме того, вы можете обратиться в письменной форме к нашей службе поддержки через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Где я могу найти информацию о freenet VIDEO? Содержание: Вы хотели бы получить более подробную информацию о freenet VIDEO? Обзор онлайн-видеотеки freenet можно найти здесь.

Заголовок: Где я могу найти информацию о freenet TV? Содержание: Вы хотели бы наслаждаться ярким телевидением в HD? Тогда freenet TV - идеальный выбор. Вся информация об этом здесь. Кроме того, вы можете обратиться в письменной форме к нашей службе поддержки через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.



Заголовок: В каких странах я могу использовать свой тариф по тем же ценам, что и в Германии?

Содержание: Благодаря европейскому роумингу вы можете звонить и отправлять SMS из иностранных сетей в рамках EC, не платя дополнительных сборов. Кроме того, вы можете использовать свой объем данных без дополнительных затрат. Согласно правилам роуминга ЕС, действующим с 2017 года, это распространяется на 27 стран Европейского Союза: Бельгия, Болгария, Дания, Германия, Эстония, Финляндия, Франция, Греция, Ирландия, Италия, Хорватия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Австрия, Польша, Португалия, Румыния, Швеция, Словакия, Словения, Испания, Чешская Республика, Венгрия и Республика Кипр. Кроме того, правила также действуют на Исландии, Лихтенштейне, в Великобритании и Норвегии. Обратите внимание: для звонков в европейские страны, даже находясь в этих странах, действуют другие правила, поэтому могут взиматься платежи за использование мобильного телефона. В отношении Швейцарии действуют отдельные правила: здесь роуминговые сборы зависят от вашего тарифа. Дополнительную информацию можно найти в деталях контракта. Также вы можете обратиться в нашу телефонную службу поддержки клиентов: горячая линия: 040/55 55 41 200 Рабочее время: Пн.-Пт. с 08:00 до 20:00, а также Сб.-Вс. с 09:00 до 18:00 (сервисный центр доступен в любое время)

Заголовок: Нужны ли определенные настройки на моем мобильном телефоне, чтобы я мог использовать свой внутренний тариф в странах ЕС? Содержание: Чтобы использовать свой внутренний тариф в странах ЕС, функция роуминга должна быть включена в настройках вашего устройства. Если у вас возникли проблемы с использованием мобильных данных в странах ЕС, несмотря на активированную функцию, выполните перезагрузку телефона и вручную выполните поиск сети. Обратите внимание: Если у вас новый договор, он изначально заблокирован для роуминговых соединений. Блокировка автоматически снимется после оплаты первого счета.

Заголовок: Действуют ли роуминговые правила на кораблях и в самолетах? Содержание: Пока вы находитесь в сети в пределах Европейского Союза, обычно действуют условия вашего внутреннего тарифа или вашего забронированного роуминг-тарифа. Однако если вы звоните, например, через сеть на корабле или из самолета (обычно через спутник), могут возникнуть значительно более высокие сборы. Так, звонок продолжительностью две минуты может стоить от 3,28 до 13,10 евро, SMS - от 0,37 до 2,74 евро, а мегабайт трафика - от 5,99 до 25 евро. Совет: Если вы хотите воспользоваться услугами операторов судовых сетей или авиакомпаний, лучше всего связаться с редерей круизного судна или авиалинией или туристическим агентством до поездки, чтобы узнать соответствующие цены. Дешевле звонить и серфить, когда корабль находится в порту или когда вы находитесь или снова находитесь в аэропорту. Тогда вы также можете воспользоваться услугами иностранных



мобильных операторов, для которых действуют значительно более низкие роуминговые сборы. Если у вас есть вопросы, вы также можете обратиться в службу поддержки по электронной почте через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Что делать, если мое тарифное планирование роуминга исчерпано? Содержание: Ограничение скорости, а также соответствующие указания, действуют в ЕС так же, как и на внутреннем рынке. В зависимости от договора, вы также можете добавить новый пакет интернет-трафика в странах ЕС - конечно, по тем же ценам, что и дома. Совет: с нашей бесплатной Hotspot-подпиской вы можете получить доступ к около 50 миллионам точек доступа в 120 странах по всему миру. Таким образом, вы сможете сберечь свой интернеттрафик.

Заголовок: Как рассчитывается стоимость звонка из одной страны ЕС в другую страну ЕС?

Содержание: Регулирование роуминга в ЕС осуществляется Регламентом о роуминге. Это означает, что звонки из страны ЕС в другой государство-член ЕС, например, из Испании в Нидерланды, с использованием немецкого мобильного телефона будут стоить столько же, сколько звонки внутри Германии.

Заголовок: Может ли мой оператор мобильной связи ограничить использование роуминга в соответствии с условиями моего домашнего тарифа, и может ли оператор мобильной связи взимать дополнительную плату? Содержание: Если ваш внутренний тариф ограничен, это ограничение сохраняется и при роуминге согласно внутренним условиям. Регуляция роуминга предусматривает, что вы можете использовать свой тариф на временных поездках в Европейском союзе по внутренним условиям. Для регулирования использования во время временных пребываний за границей применяется так называемая политика честного использования. Она предусматривает возможность взимания дополнительных сборов, в особенности в следующих случаях: Клиент не предоставил подтверждение своего обычного местонахождения или устойчивой связи с Федеративной Республикой Германия, даже после соответствующего запроса от мобильного оператора. Клиент находится за границей Европы в течение более четырех месяцев чрезмерно часто и долго или в основном использует свои мобильные услуги за пределами Европы и не прекращает такое злоупотребление даже после соответствующего уведомления от мобильного оператора. Объем роуминга данных, определенный согласно установленному ЕС расчету (см. Пункт За политики честного использования), был исчерпан.

Заголовок: Сколько мне будет стоить звонок за границу?



Содержание: В целом, звонки за границу платные и не включены в ваш контракт на мобильную связь, если вы не подключили опцию роуминга. Все цены и условия для звонков за границу можно найти здесь.

Заголовок: Какие опции роуминга я могу подключить? Содержание: Если вы подключите определенные опции роуминга, вы сможете дешево и без проблем пользоваться интернетом во время поездок за границу. После входа в ваш онлайн-аккаунт здесь вы найдете обзор всех опций роуминга, доступных вам.

Заголовок: Сколько мне будут стоить звонки и интернет за границей? Содержание: Стоимость звонков и интернет-серфинга за границей зависит от страны, в которой вы находитесь, и от подключенной опции роуминга. Внутри ЕС вы можете использовать свой тариф по тем же условиям, что и в Германии, на временных поездках. Для некоторых специальных и сервисных номеров могут быть установлены более высокие цены, чем для внутреннего использования. Всю информацию по этому вопросу вы найдете здесь. Пожалуйста, обратите внимание: Швейцария не входит в состав ЕС. В Великобритании правила не изменились после Брексита, и вы можете использовать тарифы ЕС в этой стране. Дополнительную информацию и цены на звонки и интернет во всех других странах можно найти здесь. Вы можете также подключить дополнительные опции роуминга здесь. Если у вас возникнут вопросы, вы можете связаться с нашим сервисом поддержки клиентов через контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: Сколько стоит мне использование моего тарифа за границей? Содержание: Стоимость звонков и интернет-серфинга за границей зависит от страны, в которой вы находитесь, а также от подключенной опции роуминга. Обзор цен можно найти здесь.

Заголовок: Как отключить роуминг данных на моем мобильном телефоне? Содержание: Чтобы отключить роуминг данных на своем мобильном телефоне, вам необходимо настроить следующие параметры перед началом путешествия: отключить роуминг данных на телефоне, отключить мобильные данные на телефоне, отключить LTE или 4G на телефоне. Серфинг через бесплатный Wi-Fi (в отелях, кафе и т.д.) также возможен при таких настройках. Совет: С нашим бесплатным доступом к точкам доступа freenet вы можете получить доступ к около 50 миллионам точек доступа в 120 странах по всему миру. Это поможет вам экономить свой трафик. Если вы хотите полностью заблокировать использование мобильных данных или телефонии за границей (например, если ваш ребенок использует устройство), свяжитесь с сервисом поддержки клиентов через нашу контактную форму. Просто нажмите кнопку "Связаться", которая находится ниже. Пожалуйста, также сразу укажите, хотите ли вы заблокировать



входящие и исходящие звонки и СМС и/или мобильные данные за границей. Блокировку можно будет снять только через сервис поддержки клиентов.

Заголовок: Как избежать дополнительных расходов за пределами ЕС? Содержание: Если вы путешествуете в районы за пределами ЕС (внимание: это также относится к Швейцарии), пожалуйста, полностью отключите мобильные данные. Внимание: устройства, поддерживающие LTE, могут все же временно зарегистрироваться в локальной LTE-сети для проверки доступности сети. Это может привести к незначительному передаче данных. Этот так называемый «призрачный роуминг» может происходить несколько раз в день и приводить к высоким затратам. Чтобы избежать дополнительных расходов на границе, у вас есть несколько вариантов: включите режим полета на всем протяжении вашего пребывания. Wi-Fi-соединение все еще может быть установлено. Установите на своем устройстве режим сети с 5G или 4G (LTE) на 3G (UMTS). Таким образом, вы все еще сможете звонить, при этом мобильные данные должны быть дополнительно отключены.

Заголовок: Как избежать дополнительных расходов на границе? Содержание: Если вы находитесь рядом с границей (особенно с негосударственной страной) или на борту корабля / самолета, то ваш мобильный телефон может автоматически подключиться к сети соседней страны или спутниковой сети. В таком случае применяются тарифы за международное роуминг или за спутниковый роуминг. Вы можете узнать, в какой сети вы находитесь, по логотипу и имени на дисплее своего телефона. Чтобы избежать дополнительных расходов за роуминг или более высоких расходов, вы можете просто отключить автоматический выбор сети и вручную выбрать мобильную сеть.

Заголовок: Сколько стоят звонки и мобильный интернет на круизных лайнерах? Содержание: Если вы хотите звонить или серфить в Интернете на круизном лайнере, находясь вне зоны мобильных сетей на суше, вам придется рассчитывать на значительные дополнительные расходы. Стоимость использования мобильного телефона через спутник на открытом море может сильно варьироваться. Так, двухминутный звонок может стоить от 3,28 до 13,10 евро, SMS - от 0,37 до 2,74 евро, а мегабайт трафика - от 5,99 до 25 евро. Совет: если вы хотите использовать услуги сети лайнера на круизном корабле, лучше всего связаться с компанией-оператором корабля или туристическим агентством до поездки, чтобы узнать стоимость услуг. Выгоднее всего звонить и сидеть в Интернете, когда корабль стоит в порту. Затем вы можете также использовать иностранные мобильные сети, где на земле будут взиматься значительно более низкие тарифы роуминга. Лучше отключить автоматические обновления мобильных приложений во время отпуска, чтобы не возникало дополнительных затрат на загрузку. Чтобы предотвратить регулярное обновление электронных писем, лучше всего активировать режим полета, когда вам не нужен телефон.



Заголовок: Как активировать мою предоплаченную карту? Содержание: Вы можете легко активировать свою SIM-карту самостоятельно. После того, как вы ввели свои личные данные, следует идентификация вашей личности через веб-камеру. Таким образом гарантируется, что никто не злоупотребит вашими данными. Для этой цели вам необходим документ, удостоверяющий личность (например, ваш паспорт). Для успешной идентификации необходимо наличие устройства с веб-камерой. Кроме того, для активации вам понадобится действующий адрес электронной почты. Вы также можете активировать свою SIM-карту в любом магазине freenet. Здесь вы найдете магазин поблизости. Или вы можете обратиться в письменной форме через нашу форму обратной связи в службу поддержки. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Я потерял свою предоплаченную карту или ее украли. Что делать теперь?

Содержание: Если вы включили функцию "Найти мое устройство" для своего Android- или iOS-телефона, вы можете удаленно определить его местоположение и заблокировать, чтобы защитить свои личные данные. SIM-карту можно заблокировать в вашем онлайн-аккаунте. Здесь вы также можете сразу заказать новую карту. Чтобы заблокировать свою SIM-карту, вы можете также связаться с нашей службой поддержки по телефону. Телефонный сервис блокировки: 040 / 55 55 41 200 (доступен круглосуточно).

Заголовок: Я передал свою предоплаченную карту. Что делать? Содержание: Вы передали свою предоплаченную карту другому человеку? Лучше всего оформить это формально с помощью так называемой заявки на передачу прав. Просто отправьте нам заполненную заявку через нашу контактную форму. Форму можно найти ниже в разделе "Связаться с нами". Заявку на передачу прав можно найти здесь.

Заголовок: Моя предоплаченная карта больше не работает. В чем причина? Содержание: Если ваша предоплаченная карта уже была активирована и внезапно перестала работать, это может быть вызвано разными причинами. Сначала попробуйте перезагрузить устройство, чтобы решить проблему. Если карта все еще не работает, возможно, последнее пополнение было слишком давно. Более подробную информацию можно найти здесь. Если это не помогло, обратитесь к нашей службе поддержки клиентов письменно через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу страницы.

Заголовок: Могу ли я перенести свой предоплаченный номер к другому провайдеру?



Содержание: Вы хотите сменить провайдера и перенести свой предоплаченный номер? Нет проблем. Для этого нам нужно только расторжение вашего текущего предоплаченного контракта. Для этого просто воспользуйтесь контактной формой и укажите, что хотите расторгнуть контракт и разрешить перенос вашего номера. Форму можно найти ниже в разделе "Связаться с нами". Как только вы получите от нас подтверждение расторжения, вы можете перейти к новому провайдеру.

Заголовок: Как я могу пополнить баланс на моем предоплаченном счете? Содержание: У вас есть два способа пополнения баланса на вашем предоплаченном счете. 1. С помощью сервиса пополнения freenet. В вашем стартовом пакете предоплаченной карты есть заявка на различные сервисы пополнения freenet. Заявку можно также скачать здесь. Отметьте сервис, который вам больше всего подходит, и отправьте заполненную и подписанную заявку онлайн через нашу форму обратной связи. Форму можно найти ниже на странице в разделе «Контакты». После обработки заявки вы можете выбрать один из трех способов пополнения в вашем онлайн-аккаунте: прямое пополнение, ежемесячное пополнение, пополнение по мере уменьшения баланса. Здесь вы можете ознакомиться со всеми возможностями пополнения. 2. С помощью карты или купона с балансом Вы также можете пополнить свою предоплаченную карту с помощью карты или купона с балансом. Их можно приобрести во всех магазинах freenet, а также во многих заправочных станциях, магазинах электротоваров и киосках по всей Германии. На картах или купонах также имеется инструкция, которая поможет вам разобраться в процессе пополнения. Для пополнения вашего предоплаченного счета вам понадобится номер для пополнения, который вы найдете на вашей карте или купоне. Затем вы можете пополнить свой баланс, используя следующие сочетания клавиш в зависимости от вашего оператора: Telekom: 101HOMEP ДЛЯ ПОПОЛНЕНИЯ# + зеленая трубка Vodafone: 100HOMEP ДЛЯ ПОПОЛНЕНИЯ# + зеленая трубка Telefónica: 103HOMEP ДЛЯ ПОПОЛНЕНИЯ# + зеленая трубка Вы также можете пополнить свой предоплаченный счет через следующие короткие номера (в зависимости от вашего тарифа): Xtra / MagentaMobil: 2000 MagentaMobil: 2000 CallYa: 22922 o.tel.o: 12430 freenet Mobile: 5667 3. С помощью PayPal Если вы используете PayPal в качестве способа оплаты, вы можете выбрать «Пополнить баланс мобильного телефона» на главной странице приложения или онлайнсервиса. Введите номер вашей предоплаченной SIM-карты и следуйте инструкциям. Там вы можете выбрать разные суммы для пополнения баланса. 4. О вашем банке: Многие немецкие банки предлагают возможность пополнения баланса через банкоматы или онлайн-банкинг. Для получения дополнительной информации обратитесь, пожалуйста, в свой банк.

Заголовок: Как узнать свой текущий остаток на счету? Содержание: Вы можете легко узнать остаток на своем счете Prepaid. Просто введите сочетание клавиш * 100 # и затем нажмите клавишу вызова.



Заголовок: Как мне вывести остаток средств с моей Prepaid-карты? Содержание: Хотите вывести остаток средств на своей Prepaid-карте? Это легко сделать: в нашем Центре загрузки вы найдете заявление с названием "Вывод остатка средств на счету freenet DLS GmbH". Пожалуйста, отправьте нам эту заявку, полностью заполненную и подписанную в виде файла через нашу форму связи. Форму можно найти внизу на странице "Связаться с нами". Затем выполняется выплата остатка средств. После подачи заявления договор расторгается, и вы отказываетесь от своего номера.

Заголовок: Через какие промежутки времени мне нужно пополнять свой Prepaid-счет, чтобы моя карта не была деактивирована? Содержание: Чтобы ваша Prepaid-карта не была деактивирована, вам необходимо пополнять ее через определенные промежутки времени. Эти промежутки зависят от оператора сети. Вы получите SMS-уведомление о необходимости пополнения перед деактивацией. Telekom: У вас есть 15 месяцев с момента пополнения, чтобы пополнить свой баланс еще раз. Срок действия не зависит от суммы пополнения. Vodafone: Здесь срок действия зависит от суммы пополнения. Если вы пополните свой баланс на 15 евро, то у вас будет 9 месяцев на пополнение баланса. Если вы пополните на минимум 25 €, то у вас будет 12 месяцев. Если ваша карта уже была деактивирована, обратитесь в письменной форме через нашу форму связи к службе поддержки, чтобы восстановить карту. Нажмите на кнопку "Связаться", которая находится ниже, чтобы связаться с нами.

Заголовок: Я хочу изменить свой предоплаченный тариф. Как это сделать? Содержание: Если у вас есть тариф Vodafone CallYa, вы можете изменить свой тариф, набрав бесплатный короткий номер 22044. Просто следуйте инструкциям в горячей линии. Если вы используете тариф Telekom Prepaid, обратитесь за сменой тарифа письменно через нашу контактную форму к службе поддержки клиентов. Нажмите на кнопку "Связаться", которая находится ниже.

Заголовок: Какие возможности предоставляет онлайн-аккаунт для клиентов? Содержание: В вашем онлайн-аккаунте для клиентов вы можете воспользоваться следующими услугами: изменение адреса изменение банковских реквизитов создание / изменение контактной или адреса электронной почты для счетов изменение способа получения счетов / уведомлений об изменении счетов использование онлайн-почтового ящика Услуги по вашему контракту: просмотр счетов и отчетов о вызовах просмотр затрат заказ замены SIM-карты заказ нескольких SIM-карт поиск PUK дополнительные опции заказ дополнительных опций изменение тарифа продление контракта просмотр статуса заказа проверка информации о заказе изменение настроек для сторонних поставщиков Услуги для вашего мобильного телефона: поиск магазина (если необходим ремонт) настройка блокировки при



краже / блокировка SIM-карты помощь в использовании мобильного телефона (например, настройка голосовой почты, отображение номеров и т.д.) услуга настройки новых мобильных телефонов страхование мобильных телефонов услуга по покупке мобильных телефонов

Заголовок: Как зарегистрироваться в онлайн-аккаунте как новый клиент? Содержание: Как новый клиент, вы уже зарегистрированы для нашего онлайнсервиса для клиентов. Если вы оставили адрес электронной почты при заключении контракта, вы получите от нас сообщение с темой "Воспользуйтесь преимуществами клиентского аккаунта freenet!". Просто нажмите кнопку "Зарегистрироваться сейчас" в этом сообщении. Введите желаемый пароль для вашей учетной записи в Интернете, а также вашу дату рождения, а затем нажмите «Установить пароль». Теперь вы настроили свою персональную учетную запись в Интернете! Если вы не указали свой адрес электронной почты при заключении контракта, здесь вы найдете инструкцию по регистрации.

Заголовок: Могу ли я использовать онлайн-сервис клиентов без собственного адреса электронной почты?

Содержание: Нет, вы можете использовать онлайн-сервис клиентов только при регистрации с действительным адресом электронной почты.

Заголовок: Могу ли я управлять несколькими договорами с одним логином? Содержание: Да. После регистрации с действительным адресом электронной почты вы можете управлять несколькими договорами, которые зарегистрированы под одним номером клиента, с помощью учетной записи клиента в Интернете. Если у вас есть вопросы, вы можете связаться с нашим отделом обслуживания клиентов через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.

Заголовок: Будет ли возможность в будущем управлять несколькими номерами клиентов разных марок Freenet в рамках одной учетной записи клиента в Интернете?

Содержание: Нет, к сожалению, система не позволяет этого.

Заголовок: Как я могу добавить еще один договор в свою учетную запись в Интернете?

Содержание: Если вы уже являетесь нашим клиентом и заключаете еще один договор, он автоматически добавляется в вашу учетную запись в Интернете. Вы можете увидеть это очень просто в разделе «Мои договоры». Для этого необходимо, чтобы персональные данные (ФИО, адресные данные и адрес электронной почты) нового договора соответствовали персональным данным уже существующего договора. Если у вас есть вопросы, вы можете связаться с нашим отделом обслуживания клиентов через нашу форму обратной связи. Просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.



Заголовок: Как выйти из моего онлайн-аккаунта?

Содержание: Если вы хотите выйти из своего онлайн-аккаунта на компьютере или ноутбуке, вам просто нужно навести курсор мыши на свой адрес электронной почты в черной полосе в верхней правой части экрана. Затем появится новое меню. В самом низу вы найдете зеленую кнопку с надписью "Выйти". Вам нужно будет только нажать на нее. Если вы используете мобильное устройство, просто коснитесь символа, который напоминает человечка в верхней части экрана. Затем нажмите на зеленую кнопку с надписью "Выйти".

Заголовок: Как удалить свой аккаунт?

Содержание: Если вы хотите удалить свой онлайн-аккаунт, вы можете запросить это здесь. Для этого просто следуйте указанным шагам. Обратите внимание, что после удаления вашего аккаунта вы больше не сможете получать доступ к онлайн-счетам и почтовому ящику. Если вы удалите свой аккаунт, вы больше не сможете войти в приложение.

Заголовок: Что такое онлайн-почтовый ящик?

Содержание: В вашем онлайн-почтовом ящике вы найдете все соответствующие документы по вашему договору. Кроме того, здесь вы получите важные сообщения. Документы всегда доступны в вашем онлайн-аккаунте в разделе "Моя почта".

Заголовок: Как я могу изменить свое имя пользователя и пароль? Содержание: Вы можете проверить и обновить свое имя пользователя и пароль бесплатно и без проблем в вашем онлайн-аккаунте. Вы можете перейти прямо к вашим контактным данным, после того как войдете в свой аккаунт. Если у вас возникнут вопросы, вы также можете обратиться к нашей службе поддержки клиентов письменно через нашу контактную форму. Просто нажмите на кнопку "Связаться с нами" внизу.

Заголовок: Где найти приложение для клиентов и как войти в систему? Содержание: Приложение мобильного оператора freenet можно загрузить здесь. С приложением мобильного оператора freenet у вас всегда есть полный контроль над вашим смартфон-тарифом. Уникальные функции для большего комфорта и сервиса в удобном приложении. Скачать сейчас для полного контроля, полного обзора и полного сервиса! Практическая проверка расходов Информация о тарифах Обзор данных клиента Детали счета Онлайн-почтовый ящик со всеми важными документами Прямое сообщение в службу поддержки через WhatsApp и телефон Практический поиск дилеров По вопросам обращайтесь в письменной форме в службу поддержки клиентов через нашу контактную форму. Для этого просто нажмите на кнопку «Связаться с нами», расположенную ниже.



Заголовок: Обслуживание клиентов для глухих и слабослышащих людей Содержание: Мы предлагаем сервис поддержки на языке жестов и письменном языке через службу переводчиков Tess. При этом глухие и слабослышащие люди используют видео- или чат-соединение с переводчиками Tess, которые в свою очередь устанавливают телефонное соединение с нужным собеседником и одновременно переводят его. Вы можете связаться со службой поддержки клиентов freenet через службу Tess. Просто передайте этот номер службе переводчиков Tess: 040-555541122. (Этот номер доступен только для Tess.) Для использования услуг службы переводчиков Tess вам придется заплатить определенную сумму. Текущие расходы можно узнать напрямую у Tess: Kosten | Tess Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH Tess – как это работает: Зарегистрироваться Зарегистрируйтесь на сайте www.tess-kom.de, чтобы воспользоваться услугами службы переводчиков Tess, или используйте уже существующую учетную запись. Установка программного обеспечения Установите программное обеспечение на используемое вами устройство: смартфон / планшет - приложение Tess (Android и iOS) Windows-ПК программное обеспечение MMX (загрузите с сайта: www.tess-kom.de/clientdownload) Технические требования Для оптимальной связи требуется стабильное подключение к Интернету. Здесь вы можете проверить, достаточна ли ваша скорость передачи данных: Speed Test - Tess Relay-Dienste Если вы хотите использовать видеосвязь на своем ПК, вам понадобится веб-камера. Начать звонок Откройте приложение на своем смартфоне / планшете или программное обеспечение MMX на вашем ПК и свяжитесь с переводчиком Tess. Объясните свою проблему и сообщите номер телефона TESS переводчика 040-555541122, стоимость смотрите в разделе Kosten | Tess Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH).