

**Bu SSS, bir AI'nin yardımıyla çevrilmiştir ve bağlayıcı değildir.**

**Başlık:** Müşteri hizmetlerine online nasıl ulaşabilirim?

**İçerik:** Müşteri hizmetlerine online olarak üç farklı şekilde ulaşabilirsiniz: İletişim formumuz aracılığıyla kolayca. Bunun için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklamanız yeterlidir. Sorunuzu sormak için arama işlevimizi kullanırsanız, sorununuza uygun soruyu seçebilir ve bu soru üzerinden bizimle iletişime geçerseniz sorunuzu daha hızlı yanıtlayabiliriz. Freenet Mobilfunk uygulaması üzerinden WhatsApp aracılığıyla. Uygulamamızla ilgili tüm bilgileri burada bulabilirsiniz. Online müşteri hesabınızda, çoğu sorunu kendiniz çözebilirsiniz ve işlem yapabilirsiniz.

**Başlık:** Nasıl iletişim kurmak için onayımı verip geri çekebilirim?

**İçerik:** Burada bizimle nasıl iletişim kurabileceğimizi belirleyebilirsiniz, örneğin, sözleşmenizi ne zaman yenileyebileceğiniz hakkında sizi bilgilendirmek için.

**Başlık:** Online olarak geri arama hizmeti seçebilir miyim?

**İçerik:** Şu anda online olarak geri arama hizmeti seçemezsiniz. Müşteri hizmetlerimize telefonla ulaşabilirsiniz. Müşteri hizmetleri telefon hattı: 040 / 55 55 41 000 Açılış saatleri: Pazartesi-Cuma 08:00-20:00 ve Cumartesi-Pazar 09:00-18:00 (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur)

Uzun bekleme süreleri veya açılış saatleri dışında, otomatik olarak telefon hattımızda geri arama hizmeti sunulacaktır.

**Başlık:** Ambalajımı geri verebilir miyim?

**İçerik:** Ambalaj geri alımı VerpackG yükümlülüğüne uygun olarak hareket ediyoruz. Bu yükümlülüğü memnuniyetle yerine getiriyoruz. Ambalajınızı sadece ekindeki iade formuyla bize geri gönderin.

**Başlık:** mobilcom-debitel'in Temmuz'dan itibaren freenet adını alacağını duydum. Bu benim için ne anlama geliyor?

**İçerik:** Bu doğru. Orta Temmuz'dan itibaren freenet adını kullanacağız. Tüm bilgilere buradan erişebilirsiniz.

**Başlık:** freenet'e mevcut telefon numaramı taşıyabilir miyim?

**İçerik:** freenet ile yeni bir sözleşme yaparken mevcut telefon numaranızı korumak istiyorsanız, önce mevcut operatörünüzü bildirmeniz gerekir. Bu size sözleşmenizin süresi ve diğer ayrıntılar hakkında bilgi verecektir. freenet'te yeni bir sözleşme talep ettiğinizde, sadece istediğiniz telefon numaranızı belirtmeniz gerekiyor. Gerisini biz sizin için hallediyoruz. Numara taşıma hakkında daha fazla bilgiyi burada bulabilirsiniz. Yeni sözleşmenizi, telefonla da 040 / 55 55 41 441 numaralı hattan da numara taşıma dahil olmak üzere bizden isteyebilirsiniz. Sizi danışmanlık yapmaktan mutluluk duyarız ve tüm bilgilerin doğru olmasına yardım ederiz. Hafta içi 08:00-20:00, Cumartesi 09:00-18:00 saatleri arasında size hizmet veriyoruz. Zaten müşterimizseniz, bizimle telefonla 040 / 55 55 41 000 numaralı hattan da danışabilirsiniz. Burada da hafta içi

08:00-20:00, Cumartesi-Pazar 09:00-18:00 saatleri arasında (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur) size hizmet veriyoruz.

**Başlık:** freenet'te arkadaşlarımı önerip ödül alabilir miyim?

**İçerik:** Eğer mobil operatör olarak bizi tavsiye ederseniz ve arkadaşlarınız ve tanıdıklarınız bizimle bir sözleşme imzalarsa, her seferinde katılımcı sınırı olmaksızın hesabınıza doğrudan 30 € yatırılır! Nasıl yapıldığını burada öğrenebilirsiniz. Sorularınız için iletişim formumuz aracılığıyla müşteri hizmetlerimize başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıda yer alan "İletişim kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Yeni sözleşmemi nasıl iptal edebilirim?

**İçerik:** Yeni müşteriyseniz ve sözleşmenizi online, telefonla veya posta yoluyla sipariş verdiyseniz, teslimatın alınmasından itibaren 14 günlük bir fesih hakkınız vardır. Bize sadece sabit hat tarifiyle 040 / 55 55 41 000 numaralı telefonda ulaşın. Müşteri hizmetleri hafta içi 08:00-20:00, Cumartesi-Pazar 09:00-18:00 arası çalışır (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur). Birlikte bir çözüm bulacağız. Alternatif olarak, müşteri hizmetleriyle yazılı olarak iletişime geçmek için aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklayarak bizimle iletişime geçebilirsiniz. Sözleşmeyi bir mağazamızda imzaladıysanız, sorunuzla ilgili en iyi çözüm için yerinde müşteri danışmanlarımıza başvurmanızı öneririz.

**Başlık:** Müşteri numaramı nerede bulabilirim?

**İçerik:** Müşteri numaranız, faturalarınızın sağ üst köşesinde ve online müşteri hesabınızın ana sayfasında bulunur. Ayrıca, "Hesabım" altında bulunan freenet Mobilfunk uygulamasında da müşteri numaranızı bulabilirsiniz.

**Başlık:** Adresimi ve banka bilgilerimi nasıl değiştirebilirim?

**İçerik:** Adresinizi ve banka bilgilerinizi, online müşteri hesabınızda bulunan "Kişisel bilgilerim" veya freenet Mobilfunk uygulamamızda kolayca değiştirebilirsiniz. Uygulamamızla ilgili daha fazla bilgi için buraya tıklayabilirsiniz.

**Başlık:** Soyadımı nasıl değiştirebilirim?

**İçerik:** Soyadınızı değiştirmek için bizimle iletişime geçmek için sadece iletişim formumuzu kullanmanız yeterlidir. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın, istediğiniz değişikliği metin kutusuna girin ve nüfus cüzdanınızın bir kopyası ile birlikte gönderin. En kısa sürede size yardımcı olacağız. Önemli bir hatırlatma: Soyadınızın değiştirilmesi için mevcut nüfus cüzdanınızın bir kopyasına ihtiyacımız vardır. Talebinize eklemeniz yeterlidir. Elbette, değişiklik yapıldıktan sonra belgeyi veri koruma kurallarına uygun olarak sileriz.

**Başlık:** Sözleşmemi başka bir kişiye nasıl devredebilirim?

**İçerik:** Sözleşmenizi devretmek için gerekli belgeleri burada bulabilirsiniz. En iyi seçenek, doldurulmuş ve imzalanmış formu ve gerekli belgeleri doğrudan bize göndermektir. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın, istediğiniz değişikliği

metin kutusuna girin ve formu ve belgelerinizi gönderin. Talebiniz tam ve eksiksiz olduğunda, sözleşme devri talebiniz en kısa sürede işleme alınacaktır. Devir işlemi mümkün olan en kısa sürede gerçekleştirilecektir. Devir tarihi talebi kabul edilememektedir.

**Başlık:** İletişim ve fatura e-posta adresimi nasıl değiştirebilirim?

**İçerik:** İletişim ve fatura e-posta adreslerinizi ücretsiz ve kolay bir şekilde online müşteri hesabınızda değiştirebilirsiniz: Buraya tıklayın ve "Benim Bilgilerim" bölümü altındaki iletişim e-posta adresinizi güncelleyin. Fatura e-posta adresinizi buradan değiştirebilirsiniz. Ayrıca, değişiklikleri freenet Mobilfunk uygulamasında da yapabilirsiniz. İndirmek için [freenet-mobilfunk.de/kundenapp](https://freenet-mobilfunk.de/kundenapp) adresini ziyaret edin.

**Başlık:** Yeni sözleşmeye nakit geri ödeme nasıl kurulur: İşte yapmanız gerekenler!

**İçerik:** Çeşitli mobil tarifelerde yeni müşterilerimize özel nakit geri ödeme sunuyoruz. Genel olarak, sadece 18 yaşından büyük müşterilere nakit geri ödeme hakkına sahip olabilirler ve bizimle bir nakit geri ödeme kampanyalı mobil sözleşme yapmış olmalıdırlar. Nakit geri ödeme, sözleşmenin 4. ayının başından 6. ayının sonuna kadar yalnızca bu süre içinde talep edilebilir. Tam olarak ne zaman talep edileceği hakkında bilgilendirme, sözleşmenin başlamasından sonra SMS yoluyla size otomatik olarak gönderilecektir. Nakit geri ödemesinin başarıyla kullanılması için gerekli koşullar: 18 yaşından büyük bir müşteri olmanız. Bizimle aktif bir nakit geri ödeme kampanyalı mobil sözleşmeniz ve geçerli bir SEPA yetkilendirmeniz olmalıdır. Ödenmemiş, tartışmalı fatura tutarınız yoktur. Nakit geri ödemesi talebinde bulunduğunuz anda mobil sözleşmeniz için olağandışı bir iptal bildirimi vermemişsinizdir. Kullanma süresi içinde (sözleşmenin 4. ayının başından 6. ayının sonuna kadar) bulunmaktasınız. Nakit geri ödemesi almak için kullanma süresi içinde "Nakit Geri Ödeme" metnini 61131 kısa numaralı telefona göndermeniz gerekmektedir. Nakit geri ödemesi tutarı, size ait olan banka hesabına transfer edilecektir. Minimum süre bitmeden önce mobil sözleşme sona erdirilirse, freenet DLS GmbH, önceden ödenmiş nakit geri ödemeyi orantılı olarak geri talep etme hakkını saklı tutar.

**Başlık:** Sözleşme yenileme için nakit geri alımı nasıl kullanılır: İşte yapmanız gerekenler!

**İçerik:** Çeşitli mobil tarifelerde sözleşme yenileme kapsamında mevcut müşterilerimize özel nakit geri alımı sunuyoruz. Genel olarak, sadece 18 yaşından büyük müşteriler nakit geri alımı hakkına sahiptirler ve bizimle 24 ay daha nakit geri alımı eylemli sözleşme yenilemesi yapmış olanlar bu haktan faydalanabilirler. Nakit geri alımı, sözleşme yenileme emri tarihinden itibaren 2. ayın başlangıcından 4. ayın sonuna kadar yalnızca bu süre içinde talep edilebilir. Tam kullanma süresi, sözleşmenin etkinleştirilmesinden sonra otomatik olarak SMS yoluyla tarafınıza iletilir. Nakit geri alımını başarıyla kullanabilmek için gereksinimler: 18 yaşından büyük bir müşteri olmanız gerekiyor. Bizimle aktif bir nakit geri alım eylemli mobil sözleşmeniz ve aktif bir SEPA talimatınız olmalıdır. Ödenmemiş, tartışmalı fatura tutarlarınız yoktur. Nakit geri alımı talep ettiğinizde, mobil sözleşmeniz için olağandışı bir fesih bildirimi

bulunmamaktadır. Kullanım süresi içerisinde bulunuyorsunuz (sözleşme yenileme emri tarihinden itibaren 2. ayın başlangıcından 4. ayın sonuna kadar). Nakit geri alımını almak için, kullanım süresi içerisinde 61131 kısa numarasına "Nakit Geri Alımı" yazılı bir SMS gönderin. Nakit geri alım tutarı, bize bildirilen banka hesabınıza aktarılacaktır. Minimum sözleşme süresi dolmadan mobil sözleşme sonlandırılırsa, freenet DLS GmbH, zaten ödenmiş nakit geri alımı miktarını kısmen geri alma hakkını saklı tutar.

**Başlık:** Hangi tarifi bana uygun olduğunu nereden bulabilirim?

**İçerik:** İhtiyacınıza en uygun tarifenin hangisi olduğuna emin değil misiniz? Mevcut tariflerimiz hakkında bir genel bakış için buraya tıklayabilirsiniz. Veya müşteri hizmetlerimize irtibat formumuz üzerinden başvurarak yardım alabilirsiniz. Bunun için "İletişim Kur" altındaki düğmeye tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Tarifimle ilgili bilgiler nerede bulabilirim?

**İçerik:** Tarifenize ilişkin bilgileri online müşteri hesabınızın sözleşme ayrıntılarında bulabilirsiniz. Ayrıca, freenet Mobilfunk uygulamasında Tarif altında da tarif bilgilerini bulabilirsiniz. İndirme için [freenet-mobilfunk.de/kundenapp](https://freenet-mobilfunk.de/kundenapp) adresine gidebilirsiniz.

**Başlık:** Tarifimi değiştirmek istiyorum, kime başvurabilirim?

**İçerik:** Tarife değişikliği için online hesabınız üzerinden talepte bulunabilirsiniz. Size uygun bir tarif varsa, size önerimizi burada gösteriyoruz. Sözleşmeniz yenilenebilir durumdaysa, online bonusu kullanarak tekliflerimizden birini kabul edebilirsiniz. Eğer size bir tarife değişikliği teklifi sunulmadıysa, alternatif olarak buradan ek internet miktarı satın alabilirsiniz. Veya yazılı olarak müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıda yer alan "İletişime geçin" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Tarifimi online olarak değiştirebilir miyim?

**İçerik:** Elbette tarifenizi online olarak da değiştirebilirsiniz. İhtiyaçlarınıza uygun mükemmel bir cep telefonu tarifi seçenekleri sunuyoruz. Mevcut tarifenizle ilgili bilgileri online müşteri hesabınızda bulabilirsiniz. Ayrıca, size ve kullanım alışkanlıklarınıza uygun bir mobil tarife seçimi için kişisel öneriler de burada bulunmaktadır. Veya yazılı olarak müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıda yer alan "İletişime geçin" düğmesine tıklamanız yeterlidir. Not: Eğer online olarak tarife önerileri görüntülenmiyorsa, mevcut tarifeniz muhtemelen bir asgari süreye bağlıdır. Daha fazla bilgi ve kapsamlı bir danışmanlık için size memnuniyetle yardımcı olacağız.

**Başlık:** Tarife değiştirme işlemi ne kadar tutar?

**İçerik:** Mevcut mobil tarifenizi daha iyi uyacak şekilde değiştirmek mi istiyorsunuz? Hiç sorun değil! Tarife değiştirme işlemi, mevcut sözleşmenize bağlı olarak hızlıca yapılabilen ve tek seferlik 9,99 € ücret almaktadır. Tarife değişikliğinde sözleşme süresi değişmez.

**Başlık:** freenet'in hizmet fiyatları hakkında bilgi nerede bulunabilir?

**İçerik:** Mevcut hizmet fiyatlarımız hakkında bir genel bakış için burayı ziyaret edebilirsiniz. Şu anda kullandığınız mobil ağını seçin ve hizmetlerimizin tüm fiyatlarının detaylı bir listesini alın.

**Başlık:** "TK-Transparenzverordnung" ne anlama gelir ve burada hangi bilgiler mevcuttur?

**İçerik:** "TK-Transparenzverordnung" kısaltması, "Telekommunikation-Transparenzverordnung" anlamına gelir. Bu, 2017 yılında yürürlüğe giren bir yasadır. Bu yasa, cep telefonu sözleşmesi yaparken müşterilere, cep telefonu sözleşmesinin tüm önemli verileri ve koşullarını içeren bir bilgi formu verilmesini öngörür. Anahtar sözleşme detaylarına buradan, online müşteri hesabınıza giriş yaparak ulaşabilirsiniz. Lütfen dikkat: Fatura dönemlerinde yer alan sürelerle listedeki tarihlerde yer alan süreler arasında farklılıklar olabilir. Bu sadece farklı sürelerin tanımlanmasıyla ilgilidir ve sözleşmede belirtilen hizmetler üzerinde herhangi bir etkisi yoktur.

**Başlık:** WiFi-Calling: Ne demek ve nasıl kaydolabilirim?

**İçerik:** Belirli tarifelerde, WiFi-Calling özelliği ücretsiz olarak sunulmaktadır. Bu özellik sayesinde, mobil bağlantı olmadığı veya sınırlı olduğu durumlarda bile WiFi üzerinden telefon görüşmesi yapılabilir ve özel bir ses kalitesinden faydalanabilirsiniz. Cihazınız Almanya'da bir kablolu ağı bağlı olduğunda, bağlantı otomatik olarak WiFi üzerinden yapılır. Avantajları açık: Kapalı ortamlarda daha iyi sinyal hızlı arama yapma Üstün ses kalitesi Not: WiFi-Calling, yalnızca uyumlu bir cihazla çalışır. Cihazınızın WiFi aramalarını destekleyip desteklemediğini kullanım kılavuzundan kontrol edebilirsiniz.

**Başlık:** freenet'te internet tarifi de var mı?

**İçerik:** freenet Internet ile tam size uygun bir hizmet sunuyoruz. Sadece router'ı prize takın ve evde veya dışarıda internete bağlanın. Aylık fesih için uygun. Daha fazla bilgi için [www.freenet-internet.de](http://www.freenet-internet.de) adresini ziyaret edin.

**Başlık:** ServicePlus seçeneği veya dijital servis paketi bana ne gibi avantajlar sağlar?

**İçerik:** Dijital servis paketi size şu cazip ek hizmetleri sunar: Ücretsiz telefon desteği cihazınız hasar gördüğünde ücretsiz ödünç cihaz değiştirme kart değiştirme hizmeti genişletilmiş tarife danışmanlığı iki yılda bir ücretsiz tarife değişikliği ücretsiz PUK numarası belirleme hizmeti SIM kartınızın açılması için ücretsiz kişisel bilgi değiştirme hizmeti yalnızca 2,99 € aylık ücret karşılığında servis paketini kolayca telefonla sipariş edebilirsiniz. ServicePlus seçeneği 12 ay boyunca sözleşme süresine sahiptir. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayarak müşteri hizmetlerimize ulaşabilirsiniz.

**Başlık:** İnternet paket seçenekleriyle ilgili bilgi nerede bulabilirim?

**İçerik:** Mobil internet için cazip seçenekleri hakkında genel bir bakış için ek seçenekler bölümünü ziyaret edin. Sadece mobil ağını listeden seçin ve freenet Hotspot Flat gibi ucuz seçenekler veya ek internet hacmi için teklifler gibi uygun seçenekleri

keşfedin. Ayrıca, müşteri hizmetleri ile yazılı olarak iletişim formumuz aracılığıyla rezervasyon yapabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Tarifimi hangi ek seçeneklerle genişletebilirim?

**İçerik:** Sürekli çekici internet ve yurtdışı seçeneklerinden yararlanmak için tarifinize farklı ek seçenekler ekleyebilirsiniz. Örneğin, ek internet paketi veya freenet Hotspot Flat gibi seçeneklerle sözleşmenizi genişletebilirsiniz, bu sayede 120 ülkede yaklaşık 50 milyon hotspot'ta mobil internete bağlanabilirsiniz. Tüm teklifler hakkında bir genel bakış için buraya bakın. Güvenlik alanındaki tekliflerimizle telefonunuzu veri hırsızlığı, virüsler veya kötü amaçlı yazılımlar gibi internet risklerinden koruyabilirsiniz. Eğlence ve oyun ürünlerimizle en iyi eğlenceyi elde edebilirsiniz. Daha fazla bilgi için web sitemiz freenet-mobilfunk.de'deki "TV, Aksesuarlar ve Uygulamalar" menüsüne (menü çubuğunun üstünde) bakın. Ayrıca, müşteri hizmetleri ile yazılı olarak iletişim formumuz aracılığıyla rezervasyon yapabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Ek seçenekler nasıl rezerve edilir veya iptal edilir?

**İçerik:** Ek seçenekleri devre dışı bırakmak veya etkinleştirmek için online müşteri hesabınızda yapmanız gerekiyor. İki seçeneğiniz var: Online hizmetin ana sayfasında "Ek seçenekleri"ne tıklayın. Seçim alanını sol altta bulabilirsiniz. Veya web sitemize gidin ve üst menüde "Hesabım"ı seçin. Buradan istediğiniz ek seçenekleri rezerve edebilir veya iptal edebilirsiniz. Not: Mobil tarifenizin sabit bir parçası olmayan tarife seçeneklerini devre dışı bırakabileceğinizi lütfen unutmayın. Tarifinizle ilgili bilgileri tarife özetinizde bulabilirsiniz.

**Başlık:** Neden StreamOn seçeneğimi artık kullanamıyorum?

**İçerik:** Geçtiğimiz yıl, Avrupa Adalet Divanı (EAD) Zero-Rating tekliflerini, Telekom'un Stream-On seçeneği gibi, uygun olmayan olarak ilan etti. Bu nedenle, bu ek seçenekleri yalnızca 31.03.2023 tarihine kadar sunacağız. 01.04.2023'ten itibaren tüm internet bağlantılarını dahil edilen internet miktarınıza dahil etmek zorundayız. Şu anda bir StreamOn seçeneği (Gaming, Music, Music & Video veya Social & Chat) rezerve etmişseniz, bu seçenekleri 31.03.2023 tarihine kadar iptal edeceğiz. Böylece, bundan sonra da sorunsuz bir şekilde internet kullanmanız için, size 90 gün boyunca sınırsız internet paketi hediye edeceğiz. Hediye etkinleştirmek için 01.04.2023 tarihinden itibaren akıllı telefonunuzla pass.telekom.de web sitesini ziyaret edin (Wifi'ı kapatın). Daha fazla internet miktarı için alternatif ek seçeneklerini burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Neden artık GigaPass'im kullanamıyorum?

**İçerik:** Geçtiğimiz yıl, Vodafone'un GigaPass'ları gibi Zero-Rating teklifleri Avrupa Adalet Divanı (EuGH) tarafından geçersiz ilan edildi. Bu nedenle, bu ek seçenekleri sadece 31.03.2023'e kadar sunacağız. 01.04.2023'ten itibaren tüm internet bağlantılarını dahil edilen internet hacminize dahil etmekle yükümlüyüz. Şu anda ChatPass, SocialPass, MusicPass veya VideoPass'ten birine sahipseniz, bunları



31.03.2023'e kadar iptal edeceğiz. Daha fazla internet hacmi için alternatif ek seçenekleri burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşmemin süresiyle ilgili bilgileri nerede bulabilirim?

**İçerik:** Mobil hat sözleşmenizin süresi ve diğer sözleşme detayları, "Benim Sözleşmelerim" bölümünde yer alan online hizmette veya buraya tıklayarak bulabilirsiniz. Tarife bilgilerini, freenet Mobilfunk uygulamasında Tarife altında da bulabilirsiniz. İndirmek için [freenet-mobilfunk.de/kundenapp](https://freenet-mobilfunk.de/kundenapp) adresini kullanabilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşme uzatmanın bana sağladığı avantajlar nelerdir?

**İçerik:** Süresi dolan sözleşmenizde karar vermeniz gereken bir seçeneğiniz var: Sözleşme uzatması yaparken yeni bir cep telefonu veya kredi seçeneği arasından seçim yapabilirsiniz. Kararınızda size yardımcı olmak ve en iyi teklifi bulmak için birkaç seçeneğiniz var: Bizi 040 / 55 55 41 000 numaralı telefondan arayabilirsiniz. Pazartesi-Cuma günleri 08:00-20:00 saatleri arasında, Cumartesi-Pazar günleri 09:00-18:00 saatleri arasında (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur) size hizmet vermekteyiz. Online müşteri hizmetimizden yararlanabilirsiniz. [freenet-mobilfunk](https://freenet-mobilfunk.de) uygulamasını kullanabilirsiniz. Bir freenet mağazasını ziyaret edebilirsiniz. Bizimle iletişim kurmak için iletişim formumuzu kullanabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişim kurun" düğmesine tıklamanız yeterlidir. Sözleşme uzatmanızın süresini kaçırmamak için, hatırlatma servisimizden yararlanın.

**Başlık:** Ben iptal ettirdim. İptalimi geri alabilir ve yeni bir telefon alabilir miyim?

**İçerik:** Evet, Mobil hat sözleşmenizi iptal etmiş olsanız bile, sözleşmenizi 24 ay daha uzatıp yeni bir telefon alabilirsiniz. Sadece sabit fiyatla bizi arayın veya online hesabınızdan istediğiniz cihazı seçin. Teklifimizi kabul ettiğinizde, iptal geri alınır ve sözleşmeniz 24 ay daha uzatılır. Sadece sözleşmenizi iptal etmek istiyorsanız, yeni bir telefon almadan, sözleşmeniz 12 ay daha uzatılacaktır. Sorularınız için, müşteri hizmetlerine iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Yakın zamanda sözleşme uzatması yaptım. Siparişimle ilgili ayrıntıları nereden görebilirim?

**İçerik:** Sözleşmenizin uzatılmasıyla ilgili tüm bilgileri birkaç gün içinde posta yoluyla alacağınız sipariş onayında bulabilirsiniz. Sözleşme uzatma detaylarına ayrıca online müşteri hesabınızdan da erişebilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşmemi hemen uzatmazsam, yeni bir telefon hakkım kaybolur mu?

**İçerik:** Hayır, yeni bir telefon almak için istediğiniz zaman karar verebilirsiniz. Uygun fiyatlı yeni bir cihaz almamayı seçerseniz, sözleşmeniz 12 ay daha uzatılır. Ancak bir indirimden yararlanırsanız, sözleşmeniz yeniden 24 ay uzatılır. Sorularınız için, müşteri hizmetlerine iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Siparişimin kargo durumunu nereden öğrenebilirim?

**İçerik:** Siparişinizin güncel kargo durumuyla ilgili bilgileri online hizmetimizde "Siparişlerim" bölümünde bulabilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşme uzatma için sipariş ettiğim telefon ne zaman teslim edilecek?

**İçerik:** Siparişinizden sonra yeni telefonunuzu 5-7 iş günü içinde alacaksınız. Online müşteri hesabınızdaki "Siparişlerim" bölümünde siparişinizin güncel kargo durumunu bulabilirsiniz. Apple gibi büyük üreticilerde şu anda önemli teslimat gecikmeleri yaşanıyor. Akıllı telefonlar ve tabletlerin üretimi için sınırlı sayıda mevcut olan mikro çiplere ihtiyaç vardır. Siparişleri mümkün olan en kısa sürede göndermek için tedarikçilerimizle doğrudan iletişim halindeyiz. Ürünleriniz tekrar müsait olduğunda size yazılı bir gönderi onayı gönderilecektir. İçinde bir takip bağlantısı bulunur. Böylece siparişinizin nerede olduğunu her zaman görebilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşme uzatmayı nasıl iptal edebilirim?

**İçerik:** Sözleşme uzatmanızı online, telefonla veya posta yoluyla sipariş verdiyseniz, ürünü aldıktan sonra 14 gün içinde fesih hakkınız bulunmaktadır. Bizi sadece sabit hat tarifiyle 040 / 55 55 41 000 numaralı telefondan arayın. Hafta içi 08:00-20:00 saatleri arasında, hafta sonu ise 09:00-18:00 saatleri arasında (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur). Birlikte bir çözüm bulacağız. Alternatif olarak, sorularınız için yazılı olarak müşteri hizmetlerimize başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayarak bunu yapabilirsiniz. Eğer sözleşme uzatmanızı mağazalarımızdan birinde yapmışsanız, yerinde müşteri danışmanlarımıza başvurmanız önerilir.

**Başlık:** Vertragsverlängerung: Ne zaman ve nasıl ödeme yapabilirim?

**İçerik:** Ödeme, ürünün gönderilmesinden sonra yapılır. Yeni cep telefonunuzun faturası, siparişinizle birlikte size gönderilir veya teslimat adresiniz farklıysa, bize kayıtlı olan sözleşme ortağı adresinize gönderilir. Tüm ödeme ayrıntıları faturada yer almaktadır.

**Başlık:** Sözleşme Yenileme: Seçeneklerinizi Kullanın

**İçerik:** Cep telefonu sözleşmenizin sona ermesi yaklaştığında, birkaç seçeneğiniz vardır: cep telefonu sözleşmenizi uzatabilir, tarifenizi değiştirebilir veya iptal edebilirsiniz. Sözleşme uzatmak için bir şey yapmanıza gerek yoktur - iptal etmediğiniz sürece bu otomatik olarak gerçekleşir. Ancak tarifenizi değiştirmek veya sözleşme yenilemek için fırsatı değerlendirmek istiyorsanız, sözleşme yenileme konusunda tüm bilgileri burada bulabilirsiniz. Ayrıca, sözleşme yenilemeniz mümkün olduğunda size zamanında bildirimde bulunmak için bir hatırlatma hizmeti de oluşturabilirsiniz. Alternatif olarak, kişisel ihtiyaçlarınıza uygun olarak size tavsiyelerde bulunmak ve sözleşme yenileme konusundaki tüm sorularınızı yanıtlamak için müşteri hizmetlerimizi arayabilirsiniz. Bize 040 / 55 55 41 548 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz (Pzt-Cum 09:00-19:00, Cum. 09:00-18:00).

**Başlık:** Nasıl sözleşme iptali yapabilirim?



**İçerik:** Mevcut freenet cep telefonu sözleşmenizi telefonla kolayca iptal edebilirsiniz. Müşteri hizmetleri: 040 / 55 55 41 540 Açılış saatleri: Paz-Cum 09:00-19:00, Cumartesi 09:00-18:00 (tatil günleri hariç). Bu hizmet, 24 ay süreli bir cep telefonu sözleşmesi olan tüm bireysel müşteriler için geçerlidir. Alternatif olarak, iptal işlemini online olarak da kolayca önceden kaydedebilirsiniz. Bununla ilgili daha fazla bilgiyi "İptal önceden kaydet" altında kişisel online alanınızda bulabilirsiniz. Freenet cep telefonu sözleşmelerinin iptali hakkında daha fazla bilgi için buraya tıklayabilirsiniz. Veya müşteri hizmetlerimize yazılı olarak "İletişim kur" düğmesine tıklayarak başvurabilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşmemi nasıl iptal edebilirim?

**İçerik:** Mevcut sözleşmenizi basitçe önceden doldurulmuş iletişim formunu kullanarak iptal edebilirsiniz. Bunun için "İletişime Geç" seçeneğine tıklayarak formu bulabilirsiniz.

**Başlık:** Nasıl bir sözleşmeyi iptal edebilirim veya bir ölüm durumunda sözleşmeyi devralabilirim?

**İçerik:** Seçenek 1: İptal Bu durumda, lütfen bize e-posta veya posta yoluyla yazılı bir iptal talebi gönderin ve mutlaka bir ölüm belgesinin bir kopyasını ekleyin. Hızlı işlem yapabilmemiz için ayrıca şu bilgileri de vermeniz gerekiyor:

- Kalan kişinin iletişim bilgileri
- Mobil sözleşme müşteri veya numarası Lütfen tam belgeleri e-posta yoluyla [nachlass@freenet-mobilfunk.de](mailto:nachlass@freenet-mobilfunk.de) adresine gönderin veya iletişim formumuz aracılığıyla bize ulaşın. Bu durumda, lütfen aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayın. Alternatif olarak, belgeleri aşağıdaki adrese gönderebilirsiniz: freenet DLS GmbH, Kundenservice, 99076 Erfurt Kundenservice 99076 Erfurt

Seçenek 2: Sözleşme değişikliği sözleşmeyi hala kullanmak istiyor ve yeni bir sözleşme sahibine devretmek istiyorsanız, devretmek için gerekli belgeleri burada bulabilirsiniz. Lütfen doldurulmuş ve imzalanmış formu ve gerekli belgeleri bize gönderin. Unutacak bir şeyiniz olmaması için PDF belgesinin ikinci sayfasında bir kontrol listesi bulunur. Her durumda, burada da sözleşme sahibinin ölüm belgesinin bir kopyasına ihtiyacımız var. Ölen sözleşme ortağının temsilcisi olarak atandınız mı? Eğer vasi belgeniz zaten elimizdeyse, hem iptal hem de sözleşme değişikliği için yukarıdaki talimatlar geçerlidir. Aksi takdirde, gerekli belgelere, söz konusu müşteri veya sözleşme numarası ile birlikte bir vasi belgesi kopyası eklemenizi rica ediyoruz.

**Başlık:** Nasıl iptal onayımı alabilirim?

**İçerik:** Eğer zaten iptal ettiniz ve henüz iptal onayı almadıysanız, lütfen şu numaradan telefonla bize ulaşın: 040 / 55 55 41 540. Bize hafta içi 09:00-19:00, cumartesi günleri 09:00-18:00 saatleri arasında (sadece 24 aylık bir sözleşmeye sahip özel müşteriler için) ulaşabilirsiniz. Veya müşteri hizmetlerine yazılı olarak bizimle iletişime geçin. Bunun için aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Bir internet paketi neler için kullanılabilir?

**İçerik:** Bir internet paketiyle, tercih ettiğiniz online hizmetleri ve uygulamaları mobil cihazınızla istediğiniz zaman rahatlıkla kullanabilirsiniz. LTE ağı neredeyse her yerde yaygınlaştığından, yüksek internet hızından neredeyse her yerde faydalanabilirsiniz. Ancak büyük indirmeler yapmak veya video akışı yapmak istiyorsanız, bu hizmetlerin birçok internet tüketmesi nedeniyle daha iyi bir Wi-Fi bağlantısı kullanmanız önerilir. Tarifenize bağlı olarak, internet kotası hızlı bir şekilde tükenmiş olabilir.

**Başlık:** freenet Surf-Stick'i hangi ağda kullanabilirim? SIM kilidi var mı?

**İçerik:** freenet Surf-Stick, tüm mobil ağlarla uyumludur. Surf-Stick operatörün SIM kartıyla sadece kullanılabileceğini belirten bir SIM kilidi yoktur.

**Başlık:** Neden ağ alımı olmasına rağmen freenet Surf-Stick internete bağlanmıyor?

**İçerik:** freenet Surf-Stick'iniz ağ alımı olmasına rağmen internet bağlantısı kuramazsa, güvenlik duvarınızın veya anti-virüs programınızın işlemi engellediği olabilir. Bu durumda lütfen ilgili ayarları kontrol edin.

**Başlık:** Freenet Surf-Stick ile ilgili sorunlarım varsa kiminle iletişime geçebilirim?

**İçerik:** Eğer Freenet Surf-Stick ile ilgili sorunlarınız varsa, müşteri hizmetlerimizle telefonla iletişime geçebilirsiniz: Müşteri hizmetleri hattı: 040 / 55 55 41 000 (Hafta içi 08:00-20:00 saatleri arasında, hafta sonları 09:00-18:00 saatleri arasında (24 saat engelleme hizmeti mevcuttur)). Ayrıca, Partnerimiz 4G Systems'te de yardımcı olunacaktır: 4G Systems Teknik Servis Hattı: +49 (0) 90052222 13 (Almanya sabit hatlarından 49 cent/dk, mobil hatlardan farklı fiyatlar geçerli) [www.4g-systems.com](http://www.4g-systems.com)

**Başlık:** Mobil internet hızı için bir hız sınırı var mı?

**İçerik:** Evet, her ay sadece sınırlı bir internet miktarı kullanabilirsiniz. Tam kapasite, yaptığınız tariflere bağlı olarak değişir. Her fatura döneminde dahil olan ücreti tükettiğinizde, internet hızınız düşer. İnternet miktarı hakkında kesin bilgileri sözleşme detaylarınızda bulabilirsiniz. Fatura döneminizde kullandığınız internet miktarını kontrol etmek isterseniz, bunu çok kolay bir şekilde yapabilirsiniz: Online müşteri hesabınızın ana sayfasında, internet tüketiminizi her zaman görebilirsiniz. Alternatif olarak, mevcut durumu uygulama aracılığıyla da kolayca öğrenebilirsiniz. Ayrıca, Freenet Hotspot Flat ile dünya genelinde 120 ülkede yaklaşık 50 milyon Hotspot'a erişebilirsiniz. Bu sayede internet miktarınızı koruyabilir ve yine de yolculuk sırasında internete erişebilirsiniz.

**Başlık:** İnternet hızının düşürülmesi ne zaman kaldırılır?

**İçerik:** Telekom ve Telefónica tarifelerinde, internet hızının düşürülmesi ayın 1. gününde kaldırılır. Vodafone'da düşürülmüş hızın kaldırılma zamanı şu şekildedir: Müşteri numaranız "MC" ile başlıyorsa: ayın 22. gününde Müşteri numaranız "CW" ile başlıyorsa: ayın 26. gününde Müşteri numaranız "SP" ile başlıyorsa: ayın 20. veya 24. gününde. Bu arada, freenet Hotspot Flat ile dünya genelinde 120 ülkede yaklaşık 50 milyon Hotspot'a erişebilirsiniz. Böylece internet kotasını korursunuz ve yoldayken internete bağlanabilirsiniz.

**Başlık:** Hangi internet miktarımı kullandığımı nasıl görebilirim?

**İçerik:** Kullanılan internet miktarınızın bir özetini, online müşteri hesabınızdaki ana sayfada bulabilirsiniz. Yoldayken, freenet mobil uygulaması aracılığıyla kullanılan internet miktarınızı da kolayca görebilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetlerine iletişim formumuz üzerinden de yazılı olarak ulaşabilirsiniz. Bunun için "İletişim Kur" aşağıdaki düğmeye tıklayın.

**Başlık:** Aboneliğimi iptal ettim ve telefon numaramı yeni bir operatöre taşımak istiyorum. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Telefon numaranızı başka bir operatöre taşımak isterseniz, bunu sadece yeni operatörünüze bildirmeniz yeterlidir. Yeni operatörünüz bizimle iletişime geçer ve geri kalan tüm işlemleri sizin için başlatır. Numara taşıma işlemi ücretsizdir. Yeni operatörünüze vermeniz gereken tüm gerekli bilgileri, "Benim Bilgilerim" altında "Numara Taşıma Bilgileri" başlığı altında online müşteri hesabınızda bulabilirsiniz. Yanlış yazılmış isimler gibi hatalı bilgiler fark ederseniz, bunları iletişim formumuz aracılığıyla değiştirebilirsiniz. Sorunsuz bir numara taşıma işlemi, doğru verilerle mümkündür!

**Başlık:** Telefon numaramı başka bir operatöre taşımak istiyorum. Gerekli bilgileri nerede bulabilirim?

**İçerik:** Yeni operatörünüze vermeniz gereken tüm gerekli bilgileri, "Hesap Bilgilerim" bölümünde yer alan "Numara Taşıma Bilgileri" başlığı altında online müşteri hesabınızda bulabilirsiniz. Yanlış bilgiler (örneğin yanlış yazılmış isimler) fark ederseniz, iletişim formumuz aracılığıyla değiştirebilirsiniz. Sorunsuz bir numara taşıma işlemi, yalnızca doğru bilgilerle gerçekleşir!

**Başlık:** Nasıl bir ortak kartı rezerve edebilirim?

**İçerik:** Şu anda ortak kart tarifeleri sunmuyoruz. Bunun yerine, burada yeni bir tarife seçebilir ve ek bir sözleşme olarak satın alabilirsiniz.

**Başlık:** Ortak kartımı nasıl iptal edebilirim?

**İçerik:** Ortak kartınızı iptal etmek için lütfen bizi 040 / 55 55 41 540 numaralı telefondan arayın.

**Başlık:** Neden faturamda bir ortak kart var?

**İçerik:** Var olan ana sözleşmenize özel olarak düşük fiyatlı bir ortak kartı eklemiştir. Bu rezervasyonu telefonla, bir freenet mağazasında veya internet üzerinden yapmış olabilirsiniz. Her durumda, bir sipariş onayı aldınız. Herhangi bir sorunuz varsa, müşteri hizmetleriyle yazılı olarak iletişime geçmek için iletişim formumuzu kullanabilirsiniz. Bunun için "İletişim Kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden bir freenet sözleşmesi yaptım ve şu soruyu soruyorum...

**İçerik:** Eğer sözleşmenizi CHECK24 üzerinden yaptıysanız, bu makalede yeni müşterilerimizden aldığımız en yaygın soruları bulacaksınız. Seçilen sorulara kolayca tıklayarak ilgili cevaba doğrudan erişebilirsiniz. Eski telefon numaramı freenet'e nasıl taşıyabilirim? Eski telefon numaramın freenet'e taşınması hakkında bilgi nasıl alabilirim? Eski telefon numaramın taşınması için talimat verdiğim halde, SIM kartımın yanında neden yeni bir telefon numarası aldım? Numaramın taşınması için verdiğim talimat reddedilirse ne yapabilirim? Numara taşıma bonusunu nasıl alabilirim? Posta yoluyla aldığım broşürde, e-posta yoluyla aldığım sipariş onayındaki fiyatlardan farklı fiyatlar var, neden? CHECK24 nakit para iadesi nasıl alınır? Sorunuz burada değil mi? O zaman sadece iletişim formumuzu kullanın. Mesajınız mümkün olan en kısa sürede müşteri hizmetlerimiz tarafından yanıtlanacaktır. Bunun için "İletişim Kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** CHECK24 Müşterileri için - Eski telefon numaramı freenet'e nasıl taşıyabilirim?

**İçerik:** Eski telefon numaranızı taşımak istediğinizi ve bunun için gereken her şeyi yapmak için bir sayfa oluşturduk. Sadece buraya tıklayarak veya konu başlığı "Numara Taşıma İşlemi" olan e-posta ile size gönderdiğimiz bağlantıyı kullanarak eski telefon numaranızı taşımayı kolayca talep edebilirsiniz.

**Başlık:** CHECK24 Müşterileri için - Eski telefon numaramın freenet'e taşınması için durum bilgilerimi nasıl alabilirim?

**İçerik:** Eski telefon numaranızı taşıma talebinizi bize iletmeniz gerekiyor, böylece size numaranızın taşıma durumu hakkında bilgi verebiliriz. Bunun için ilk adımda taşıma işlemi için bize bir talepte bulunmanız gerekiyor. Buraya tıklayarak veya "Siparişiniz" konulu e-postanızda size gönderilen bağlantıyı kullanabilirsiniz. Bu sayfadaki tüm girişleri yaptıktan sonra "Gönder" düğmesine tıkladığınızda, girişin başarıyla gönderilip gönderilmediği hakkında hemen geri bildirim alacaksınız. İlerleyen günlerde aşağıdaki e-postalardan birini alacaksınız: "Numara Taşıma Tarihiniz" konulu e-posta. Bu e-postada, önceki telefon numaranızı ne zaman kullanabileceğiniz doğrudan bildirilir. "Numara Taşıma İşleminizin Reddedilmesi" konulu e-posta. Bu e-postayı yalnızca siparişinizle ilgili bir sorun olduğunda alırsınız. Örneğin, kişisel bilgileriniz önceki operatörünüzle bizimki arasında farklıysa veya önceki operatörünüz henüz numarayı serbest bırakmadıysa. Neden işleminiz işleme alınamıyor ve ne yapabileceğinizle ilgili ayrıntılar "Numara Taşıma İşleminizin Reddedilmesi" konulu e-postada size bildirilir.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Eski telefon numaramı freenet'e nasıl taşıyabilirim?

**İçerik:** Eski telefon numaranızı taşımak istediğinizi ve bunun için gerekli tüm işlemleri yapabilmemiz için, bu işlemi kolayca isteyebileceğiniz bir sayfa hazırladık. Bu sayfaya buradan erişebilir veya "Rufnummernmitnahme" konulu e-posta ile gönderdiğimiz bağlantıyı kullanabilirsiniz.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Eski telefon numaramın freenet'e taşıma durumu hakkında nasıl bilgi alabilirim?

**İçerik:** Telefon numaranızın taşıma durumundan size bilgi verebilmemiz için, ilk adımda taşıma talimatı tarafımıza ulaşmış olmalıdır. Bunu kolayca buradan yapabilir veya "Ihr Auftrag" konulu e-posta ile gönderdiğimiz bağlantıyı kullanabilirsiniz. Bu sayfadaki tüm bilgileri girdikten ve "Gönder" düğmesine tıkladıktan sonra, girdilerin başarılı bir şekilde iletilip iletilmediği hakkında hemen geri bildirim alacaksınız.

Ardından, birkaç gün içinde size aşağıdaki e-postalardan biri gönderilecektir: "Rufnummernmitnahme" konulu e-posta, bu e-postada eski telefon numaranızı ne zaman kullanmaya başlayabileceğiniz doğrudan bildirilir. "Rufnummernmitnahme" reddedildiği durumda size sadece bu e-posta gönderilir. Bu durum, örneğin kişisel bilgilerinizin bize ve eski operatörünüze farklı olması veya eski operatörünüzün henüz numaranızı serbest bırakmamış olması gibi nedenlerle gerçekleşebilir. İşlemin neden tamamlanamadığı ve şimdi ne yapmanız gerektiği hakkında daha fazla bilgiyi "Rufnummernmitnahme" reddedildiği konulu e-postada bulabilirsiniz.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Eski numaramı taşıma talebinde bulundum ama SIM kartım ile neden yeni bir numara aldım?

**İçerik:** Tüm müşteriler, freenet ile sözleşme yaparken geçici olarak başka bir numara alırlar. Bu sayede, numaranızın taşınması hemen gerçekleşmediğinde de size ulaşılabilmesini sağlarız. Önceki numaranızı ne zaman tekrar kullanabileceğinize dair tarih, numaranızı taşıma talebinizden birkaç gün sonra size bildirilir. Bunun için bir e-posta alırsınız. Not: Numaranızın taşıma talebi sadece, ilgili formu bizim sayfamızdan gönderdiyseniz kabul edilir. İlgili sayfanın bağlantısını "Siparişiniz" konulu e-postada bulabilirsiniz veya buraya tıklayarak formu açabilirsiniz.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Numaramın taşıma talebi reddedildiyse ne yapabilirim?

**İçerik:** Eski numaranızın taşıma talebi, bizim tarafımızdan kabul edilmezse, "Numara Taşıma Talebinizin Reddi" konulu bir e-posta alırsınız. Bu e-postada, talebinizin neden gerçekleştirilemediği ve ne yapabileceğiniz hakkında tüm bilgileri bulabilirsiniz.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Numara taşıma bonusunu nasıl alabilirim?

**İçerik:** Tarifenizde eski numaranızı taşıma bonusu varsa, SIM kartınızı etkinleştirdikten ve numaranızı aldıktan sonra, sadece 22234 numarasına "Bonus" (özel karakter olmadan) yazılı bir kısa mesaj/SMS göndermeniz gerekir. Bunu yapmak için 30 gününüz vardır. Kısa mesaj/SMS gönderdikten sonra, bonusunuz freenet tarafından size verilir.

**Başlık:** CHECK24 üzerinden müşteriler için - Posta yoluyla aldığım el ilanında, e-posta yoluyla aldığım sipariş onayında yazan fiyatlardan farklı fiyatlar neden yazıyor?

**İçerik:** Posta yoluyla aldığınız tarife el ilanı, bu tarifeye ait standart koşulları içerir. Ekstra internet miktarı veya sözleşme yapıldığında belirlenen bir defalık ve aylık fiyat

indirimleri, el ilanında yer almaz. Cep telefonu için geçerli olan fiyatları, "Siparişiniz" konulu e-postada aldığınız sipariş onayında bulabilirsiniz. Not: CHECK24'ten yapılan ödemeler, örneğin nakit para iadesi gibi, freenet tarafından değil, CHECK24'ten size verildiği için sipariş onayında yer almaz.

**Başlık:** CHECK24 müşterileri için - CHECK24 nakit para iadesi almak için ne yapmalıyım?

**İçerik:** Nakit para iadesi alabilmeniz için, yeni mobil hat sözleşmenize ilişkin ilk faturanıza ihtiyacımız var. Ayrıntılı bilgi için buraya bakabilirsiniz.

**Başlık:** Yeni bir online fatura gönderimiyle ilgili e-posta bilgisi almıyorum. Neden?

**İçerik:** Burada fatura bildirim e-posta adresinizi kontrol edebilir ve gerektiğinde düzenleyebilirsiniz. Kayıtlı e-posta adresiniz doğruysa, e-postamız spam klasörünüzde olabilir.

**Başlık:** Neden online faturamı e-posta olarak PDF belgesi olarak almıyorum?

**İçerik:** Gizliliğinizi korumak için, size sadece fatura erişim bağlantısı gönderiyoruz. Bu bağlantı aracılığıyla faturanıza online hesabınızdan kolayca erişebilirsiniz ve yazdırabilirsiniz. Bu şekilde yalnızca siz fatura verilerinize erişebilirsiniz ve faturalarınızın nerede saklandığını her zaman bilebilirsiniz. E-posta kutunuzda arama yapmanıza gerek kalmaz.

**Başlık:** PDF formatındaki faturamı neden açamıyorum?

**İçerik:** Bazı eski PDF okuyucu sürümleri güvenlik sorunlarına sahip olabilir. Bu nedenle faturanızı yalnızca güncel bir sürümle açın. Buradan Adobe Acrobat Reader'ı ücretsiz olarak indirebilirsiniz. İpucu: Adobe Acrobat Reader'ı düzenli olarak güncelleyin. Böylece güvenlik sorunlarını önleyebilirsiniz.

**Başlık:** Faturamı Nasıl Online Olarak Alabilirim ve Görüntüleyebilirim?

**İçerik:** Faturanız her zaman online müşteri hesabınızda bulunur ve buradan görüntüleyebilirsiniz. Online hesabınıza giriş yaptıktan sonra son 36 aylık mobil fatura dökümanlarınızı ve sözleşmenizde belirtilen takdirde son 6 aylık fatura ayrıntılarını görebilirsiniz. Ayrıca, freenet Mobilfunk uygulaması altında Tarifler seçeneğinde de tarif bilgilerinizi bulabilirsiniz. Uygulamayı freenet-mobilfunk/kundenapp adresinden indirebilirsiniz.

**Başlık:** Online müşteri hesabımda oturum açtım ve faturamı göremiyorum.

**İçerik:** Faturanızı görüntülemeniz için tamamlanmış bir kaydolma işlemi gereklidir. Faturanızı burada bulabilirsiniz. Herhangi bir sorunuz varsa, müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Bunun için "İletişim" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Online müşteri hesabımda tek bağlantı detaylarımı nasıl görebilirim?



**İçerik:** Tek bağlantı detayları talep ettiyseniz, giriş yaptıktan sonra Online müşteri hesabınızdaki "Faturalarım" bölümünde görebilirsiniz. Müşteri hizmetlerine yazılı olarak da sorularınızı iletebilirsiniz, bunun için "İletişim" düğmesine tıklamanız yeterli.

**Başlık:** Ben bir iş müşterisiyim ve tüm faturalarım görünmüyor. Ne yapabilirim?

**İçerik:** Online hesabınızda tüm faturalarınız görüntülenmiyorsa, buradan başka sözleşmeler ekleyebilirsiniz. Eklenen sözleşmeler "Sözleşmelerim" altında görüntülenir ve tüm faturaları görebilirsiniz.

**Başlık:** Üçüncü Taraf Nedir?

**İçerik:** Üçüncü taraf hizmetleri, örneğin App Store veya Google Play Store'dan ücretli uygulama satın alma veya park bileti veya bilet ödemesi gibi işlemleri içerir. Aynı şekilde, zil sesleri veya oyunlar da üçüncü taraf hizmetlerinin bir parçası olabilir. Dijital hizmetler için çeşitli operatörler iş birliği yapıyoruz. Söz konusu üçüncü taraf operatörden bir ürün satın aldığınızda, faturanızda ayrı bir pozisyon olarak belirtilir. Üçüncü taraf bloke ile, mobil fatura üzerinden yabancı operatörden dijital hizmetlerinin faturalandırılması hariç tutulur. Bloke buradan etkinleştirebilirsiniz. Lütfen dikkat edin: Üçüncü taraf bloke kurulduktan sonra, örneğin park bileti veya toplu taşıma biletlerini cep telefonu faturanız üzerinden ödeme yapma gibi bir imkanınız kalmaz. Google Play Store veya Apple Music gibi uygulama mağazalarından da artık satın alma yapamazsınız.

**Başlık:** Üçüncü taraf hizmetlerini nasıl tanırım?

**İçerik:** "Ödeme yaparak sipariş ver" düğmesine göre, üçüncü taraf hizmetleri için ücretli yasal bir sipariş verdiğinizi anlayabilirsiniz. Ayrıca "ücretli sipariş ver", "ücretli sözleşme yap", "şimdi satın al" gibi ifadeler de "ödeme yaparak sipariş ver" düğmesi olarak kullanılmaktadır. SMS ve uygulamalarda da dikkatli olmanız gerekmektedir. Bazı operatörler kişisel sorular içeren veya yanıt vermeniz gerektiğini söyleyen şüpheli SMS'ler gönderirler. Şüpheli SMS'lere yanıt verirsiniz genellikle maliyetler ortaya çıkar. Ancak, sadece bu tür bir SMS okumak için maliyetler ortaya çıkmaz. Bu nedenle dikkatli olun ve her ücretsiz uygulamayı indirmeyin. Ayrıca her zaman tüm bilgileri dikkatlice okuyun. Özellikle küçük yazılar, sözleşme koşulları veya iptal hükümleri, gizli maliyetlere ilişkin ipuçları içerir. Müşteri yorumları size yönlendirme sağlar.

**Başlık:** Faturamda üçüncü taraf operatörler görüldüğünde ne anlama gelir?

**İçerik:** Eğer faturanızda "Üçüncü Taraf Özel Hizmetleri" yazıyorsa, üçüncü taraf bir hizmeti etkinleştirmişsiniz demektir. Bu, size mobil fatura ödemesi yoluyla sunulan üçüncü taraf tekliflerini ödeme imkanı sağlar. Mobil operatörünüz olarak bizimle işbirliği yaparak, üçüncü taraf hizmetlerini tek tek faturalandırarak (örneğin bir müzik parçası için) veya bir abonelik temelinde (örneğin müzik veya video düz bir tarife için) faturalandırıyoruz. Üçüncü tarafın iletişim bilgileri, faturanızdaki "Üçüncü Taraf Özel Hizmet Kullanımı (brüt)" bölümünde bulunabilir. Tavsiye: Faturanızı düzenli olarak kontrol edin! Özellikle cep telefonu kullanımı sırasında, başlangıçta ücretsiz gibi görünen bir şey için beklenmedik bir şekilde para ödemeniz gerekebilir. Ve ne yazık

ki, üçüncü taraf operatörler arasında "kara koyunlar" olabilir ve bunları önleyemeyiz. Örneğin, kişisel bilgilerinizi girdikten sonra AGB'ye veya iptal şartlarına izin verdiğiniz varsayılan "ücretsiz deneme teklifleri" veya "ücretsiz oyunlar" olarak sunulan uygulamalar, beklenmedik maliyetlere neden olabilir. Faturalandırılan hizmetin içeriği ve devre dışı bırakılmasıyla ilgili ayrıntılı bilgileri, faturanızda belirtilen operatörün iletişim bilgileri üzerinden doğrudan alabilirsiniz. Giriş yaptıktan sonra, online müşteri hesabınız aracılığıyla doğrudan faturalarınıza erişebilirsiniz. Üçüncü taraf hizmetlerinin iptali için kendi iptal formumuzu da kullanabilirsiniz. Lütfen dikkat edin: Formu doğrudan bilgisayarda doldurmak, formu indirip uygun bir PDF okuyucuda (örneğin Adobe'den) açtıktan sonra mümkündür.

**Başlık:** Üçüncü Taraf Hizmetleri Nasıl İptal Edilir?

**İçerik:** Lütfen iptal talebinizi doğrudan üçüncü tarafa iletilmesini sağlayın. Üçüncü taraf ile sözleşme imzaladığınızdan dolayı, gerekli bilgileri sadece oradan alabilirsiniz. Bunlar arasında, ürünlere, sözleşme tarihine veya iptal süresine ilişkin bilgiler de yer alır. Üçüncü tarafın iletişim bilgileri faturanızda "Üçüncü Taraf Özel Hizmetleri (brüt)" bölümünde yer alır. Fatura üzerindeki üçüncü taraf maddelerine itirazınız varsa bize de başvurabilirsiniz. Abonelik hizmetlerini iptal etmek isterseniz, lütfen üçüncü taraf hizmetleri için iptal formumuzu kullanın. Genel bir üçüncü taraf bloke de buradan ayarlanabilir.

**Başlık:** Üçüncü Taraf Bloke Nedir?

**İçerik:** Üçüncü Taraf Bloke, diğer operatörlerden dijital hizmetlerin cep telefonu faturanız üzerinden faturalandırılmasını önleyen bir sistemdir. Üçüncü taraf blokesini buradan etkinleştirebilirsiniz. Lütfen dikkat: Üçüncü taraf bloke oluşturduktan sonra, örneğin park biletleri veya toplu taşıma bileti gibi ödemeleri cep telefonu faturanız üzerinden yapma imkanınız kalmayacaktır. Ayrıca, Google Play Store veya Apple Music gibi uygulama mağazalarından satın alınanlar da artık mümkün olmayacaktır.

**Başlık:** Faturamda/mali kontrolümde bağlantı ücreti gösteriliyor. Ancak bu ücretin düşmesi gerekiyordu.

**İçerik:** Web sitemiz üzerinden bir sözleşme imzaladıysanız, bağlantı ücreti bazı durumlarda düşebilir. Burada özellikle, sözleşme imzalamanın özel bir geçici kampanya çerçevesinde yapıp yapılmadığı önemlidir. Tarifeniz için bir bağlantı ücreti muafiyeti anlaşılmışsa, maliyetlerinizi ilk faturalarınızda elbette geri alırsınız. Web sitemiz üzerinden sözleşme imzalamadıysanız, lütfen ilgili sözleşme ortağına başvurun. Sorularınız için iletişim formumuzu kullanarak müşteri hizmetleriyle de yazılı olarak iletişime geçebilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Özel Arama Numaraları Nedir?

**İçerik:** Özel arama numaraları hem ücretsiz hem de ücretli olabilen servis numaralarıdır. En yaygın özel arama numaraları şunlardır: Katma Değerli Hizmetler (0900): Bu, saf bağlantı hizmetinin ötesinde sunulan genel hizmetlerdir. Aramalar en fazla 30 € / arama veya 3 € / dakika ücretlendirilebilir. Doğru fiyat operatör tarafından

belirlenir. Ücretler, arama başlamadan önce duyurulmalıdır ve bu duyuru arayan için ücretsizdir. Paylaşılan Maliyetli Hizmetler (0180): Burada, arayan ve ilgili şirket arama için gerekli olan maliyeti paylaşırlar. Arama başına 0,06 € ile 0,20 € veya dakika başına 0,07 € ile 0,14 € arasında fiyatlar alınır. Bilgi hizmetleri (örneğin 11880): Bunlar aralarında kayıtlı kişilerin telefon numaralarını öğrenmek gibi amaçlar için kullanılan hizmetlerdir. Dakika başına 1,99 € ile 2,99 € fiyatlar alınır. Belirli amaçlar için kitlesel trafik (örneğin 0137): Bunlar örneğin TV şovlarında bir oylama süreci için kurulmuş olan servis numaralarıdır. Bu numaralar sıklıkla yarışmalarla ilişkilidir. Fiyatlar dakika başına 0,14 € ile 1 € arasındadır.

**Başlık:** Kredi notum ne zaman alınır ve faturamda nasıl gösterilir?

**İçerik:** Kredi notları "Diğer Hizmetler ve Ücretler" bölümünde faturanızda bulunabilir. Yeni bir sözleşmenin ilk faturasında, idari nedenlerden dolayı indirimler genellikle hesaplanmaz. Ancak en geç ikinci faturada bunlar dikkate alınır ve gerekirse ilk faturaya da yansıtılır. İlk faturanızla ilgili daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetleriyle iletişim kurmak için iletişim formumuzdan yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Sadece "İletişime Geç" altındaki düğmeye tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** İlk faturamı aldım ve hesaplamayı anlamıyorum. Temel ücret nasıl hesaplanır?

**İçerik:** İlk faturanız, sonraki faturalardan bazı kalemleri farklı olabilir. İlk faturanızda, sözleşmeniz devam ederken bir ay içinde başladıysanız, ilk ay için orantılı temel ücreti; ikinci ay için tam temel ücreti; tek seferlik bağlantı ücretini bulabilirsiniz. İkinci faturadan itibaren, sadece o ay için temel ücret faturalanacaktır. İlk faturanızla ilgili daha fazla bilgi için "İlk Faturanız" adlı hizmet videosuna bakabilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayarak ulaşabilirsiniz.

**Başlık:** SMS paketi kullanıyorum. SMS'ler neden yine de faturalandırılıyor?

**İçerik:** SMS gönderimi için, mobil cihazınızın ileti ayarlarında kaydedilmiş olan kısa mesaj merkezi numaraları gereklidir. SMS paketi kullanıyor olsanız bile, SMS'leriniz faturalandırılıyorsa, yanlış kaydedilmiş bir kısa mesaj merkezi numarası nedeniyle olabilir. Bu nedenle, cep telefonunuzun SMS ayarlarında, tarife veya tarife seçeneklerinizde belirtilen numarayla eşleşip eşleşmediğini kontrol edin ve gerektiğinde bunu değiştirin. Faturalandırılan SMS'lerin SMS paketinizde dahil olmayan mesajlar olup olmadığını da lütfen kontrol edin (örneğin, yurtdışına veya servis numaralarına SMS). Online hesabınıza giriş yaptıysanız, "Sözleşmelerim" altında tarifenize ilişkin tüm bilgileri bulabilirsiniz. Ek bir SMS seçeneği satın aldıysanız veya bir rezervasyon yapmak isterseniz, kullandığınız veya mevcut seçenekler hakkında bir genel bakış bulabilirsiniz.

**Başlık:** Faturamda "Premium SMS" veya "Değerli Servisler" var. Bu nedir?

**İçerik:** "Premium SMS" ve "Değerli Servisler" terimleri, beş haneli kısa bir numaraya veya internet üzerinden sipariş verilen bir hizmet servisi için gönderilen bir SMS'i ifade

eder. Bu hizmetlerin teklifleri, yarışmalara katılımdan kişisel ilanlara, fiyat karşılaştırmalarından sohbetlere, zil seslerine kadar uzanır. Bu hizmetlerin maliyeti, ilgili servis operatör tarafından belirlenir ve mobil fatura üzerinden faturalandırılır.

**Başlık:** Kapsamlı bir tarif kullanıyorum (örneğin, kapsamlı dakikalar, kapsamlı SMS'ler). Bu faturamda nasıl görünecek?

**İçerik:** Kapsamlı hizmetler her zaman ayın başında sağlanır ve tam bir takvim ayı boyunca geçerlidir. Sözleşmeniz ayın başında değil, ayın ortasında etkinleştirildiyse, o ay için kısmi kapsamlı hizmetler alırsınız. Kapsamlı hizmetlerin faturalandırılması, ardışık iki mobil faturasına yayılabilmektedir. "Kapsamlı Hizmetlerin Dikkate Alındığı" fatura bölümü size bununla ilgili bir genel bakış sunar. Bir not daha: Tek bağlantı raporu talep ettiyseniz, bu raporda tüm kapsamlı hizmetlere dahil olan bağlantılar parantez içinde belirtilir. Bu bağlantılar hesaba katılmaz.

**Başlık:** Mobil faturam nasıl oluşur?

**İçerik:** Faturanız her zaman mevcut ayın aylık temel tutarlarını (paket fiyatı, temel ücretler) içerir. Telefon görüşmeleri, SMS'ler ve internet bağlantıları, bu hizmetler zaten tarifanızda dahil değilse, gerçek tüketiminize dayalı olarak geriye dönük olarak hesaplanır. Mobil fatura açıklama hizmetimizde, online hesabınıza giriş yaptıktan sonra mobil faturanız hakkında detaylı bilgi alabilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Bunun için "İletişim Kur" altındaki düğmeye tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Neden mobil fatura ödememde temel hizmetler tam bir ay için faturalandırılırken, bağlantı ücretleri farklı zaman dilimleri için faturalandırılıyor?

**İçerik:** Temel hizmetler her zaman mevcut ayın (01.-31.) tamamı için faturalandırılır. Bağlantı ücretleri (aramalar, SMS'ler ve internet kullanımı için) ise sonradan faturalandırılır. Tüketiminize göre bağlantı ücretleri her zaman aylar arası bir şekilde hesaplanır. Bu konuda daha fazla bilgi için online hesabınıza giriş yaptıktan sonra burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Yurtdışından arandığımda neden ücret ödüyorum?

**İçerik:** Yurtdışında aramalarınızı yabancı bir mobil operatörün ağından alıyorsunuz. Avrupa Birliği dışındaki operatörler, ağ kapasitelerinin kullanımı için ücret talep ederler. Yurtdışında telefonla konuşma ücretleri burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Ayrıntılı arama kaydındaki her bir bağlantıdaki harf kombinasyonları ne anlama geliyor?

**İçerik:** Kısaltmaların açıklamasını faturanızın ilk sayfasında "Bağlantı Ücretleri" bölümünde bulabilirsiniz. İşte en yaygın kullanılan bazı kısaltmalar: NA = Alman sabit hatlarına bağlantılar DATA = İnternet bağlantıları SMS = SMS mesajları XSMS = Çoklu bölümlü SMS mesajları

**Başlık:** Faturamda Telekom'da "13", Vodafone'da "55" ve Telefónica'da "33" ile benim kendi telefon numaram hesaplanıyor. Bu ne anlama geliyor?

**İçerik:** Bu bağlantılar posta kutunuzun sorgulanmasıyla ilgilidir.

**Başlık:** Faturamı nasıl ödeyebilirim?

**İçerik:** Faturanızı ödemek için şu seçeneklere sahipsiniz:

- Online müşteri hesabınız üzerinden: Açık olan tutarı online ödeme sayfamız aracılığıyla ödeyin.
- Banka otomatik ödeme talimatıyla: Açık olan tüm fatura tutarları otomatik olarak banka hesabınızdan tahsil edilir. Banka hesap bilgilerinizi burada kaydedebilirsiniz.
- Banka havalesiyle: Açık olan tutarı aşağıdaki banka hesabına havale edin:

Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: COBADEFFXXX

Kullanım amaçlarına müşteri veya fatura numaranızı belirtin. Bu bilgiler faturanızda yer almaktadır.

- Bir freenet mağazamızda: Açık olan tutarı (4 € hizmet ücreti eklenerek) EC kartıyla ödeyin. Mağazalarımızın bir listesi size en yakın şubeyi gösterir.

**Başlık:** Faturamı ödeyemiyorum. Ne yapabilirim?

**İçerik:** Yardımımıza ihtiyacınız var mı? Bizi en iyi telefonla arayarak ulaşabilirsiniz.

Müşteri hizmetlerimiz Pazartesi-Cuma 08:00-20:00 ve Cumartesi-Pazar 09:00-18:00 saatleri arasında (her zaman acil durumda mevcuttur) hizmet vermektedir.

Müşteri Hizmetleri: 040 / 55 55 41 000

**Başlık:** Yakın zamanda tahsil edilecek bir cep telefonu faturası aldım ancak hesabım yeterli değil. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Mümkün olan en kısa sürede fatura bölümümüzle telefonla iletişime geçiniz.

Tahsilatı birkaç gün erteleyebiliriz ve daha sonra ek bir ücret olmaksızın hesabınızdan tahsil edebiliriz.

Müşteri Hizmetleri: 040 / 55 55 41 000 Müşteri hizmetleri Pazartesi-Cuma 08:00-20:00 ve Cumartesi-Pazar 09:00-18:00 saatleri arasında hizmet vermektedir (her zaman acil durumda mevcuttur).

**Başlık:** Faturamı hangi banka hesabına havale edebilirim?

**İçerik:** Lütfen tüm fatura tutarlarını aşağıdaki banka hesabına havale edin:

Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: COBADEFFXXX Müşteri

veya fatura numaranızı kullanım amacı olarak belirtin. Bu bilgileri faturanızda

bulabilirsiniz. Havale işlemi sırasında farklı kredi kuruluşlarının farklı BIC

kütüphanelerinin kullanımı nedeniyle BIC numarası ile ilgili bir hata mesajı alabilirsiniz.

Bu durumda BIC numarası belirtmeden havale işlemi kolayca yapabilirsiniz. Bu

mümkün değilse, BIC olarak lütfen COBADEFF214'ü kullanın. Alternatif olarak,

faturanızın ödemesini hızlı ve kolay bir şekilde online müşteri hesabınızdaki ödeme sayfasından yapabilirsiniz.

**Başlık:** Bir otomatik ödeme talimatını yeniden vermek mümkün mü?

**İçerik:** Bir otomatik ödeme talimatı sadece telefonla verilebilir. Bir otomatik ödeme talimatının yeniden verilmesiyle ilgili bir mektup almadıysanız, vadesi geçmiş tutarı banka hesabımıza havale etme imkanınız vardır. Banka hesabımız aşağıdaki gibidir: Commerzbank AG IBAN: DE 08 2144 0045 0844 4432 00 BIC: COBADEFFXXX Lütfen her zaman kullanım amacı olarak müşteri veya fatura numaranızı belirtin. Bu bilgileri faturanızda bulabilirsiniz. Alternatif olarak, faturanızın ödemesini hızlı ve kolay bir şekilde online müşteri hesabınızdaki ödeme sayfasından yapabilirsiniz. Ayrıca, müşteri hizmetlerimize başvurabilirsiniz. Bizi 040 / 55 55 41 000 numaralı telefondan, Pazartesi-Cuma günleri 08: 00-20: 00 ve Cumartesi-Pazar günleri 09: 00-18: 00 arasında ulaşabilirsiniz (bloke servisi her zaman mevcuttur). Lütfen size doğrudan yardımcı olabilmemiz için müşteri numaranızı hazır bulundurun.

**Başlık:** Direkt Tahsilat veya iade edilen tahsilat nedir?

**İçerik:** Direkt tahsilat, banka hesabınızdan freenet tarafından otomatik olarak çekilen bir işlemdir. Ancak örneğin banka bilgileriniz değiştiyse, tahsilat başarısız olabilir. Bankanız tutarı hesabınıza geri yazar. Bu işlem ayrıca direkt tahsilat iadesi veya iade edilen tahsilat olarak da adlandırılır. Bu durumda faturanız ödenememiştir. Hesap özetinizde iade edilen tahsilat gördüyseniz, bankanızdan bir bildirim aldıysanız veya başarısız bir tahsilat nedeniyle sizi bilgilendirdiysek, açık olan fatura tutarını en kısa sürede ödemeniz gerekiyor. Banka bilgilerinizi güncellemek istiyorsanız buraya tıklayın.

**Başlık:** Direkt tahsilat işlemi gerçekleştirilemedi. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Lütfen banka bilgilerinizin güncelliğini kontrol edin ve gerektiğinde bunları değiştirin. Değişikliği online müşteri hesabınızda ücretsiz olarak yapabilirsiniz. Banka bilgilerinizi hızlı bir şekilde güncellemek için buraya tıklayın.

**Başlık:** Kilitlenme Bildirimi Nedir?

**İçerik:** Kilitlenme bildirimi aldınız mı? Bu durumda freenet'te ödenmemiş gecikmiş faturalarınız var demektir. Kilitlenme bildirimi ile ne zaman kapanacağınızı görebilirsiniz. Bunun önlenmesi için açık olan faturanızı en kısa sürede ödemenizi rica ediyoruz. Açık fatura tutarınızı buradan online müşteri hesabınızdan görüntüleyebilir ve ödeyebilirsiniz. Faturanızı nasıl ödeyebileceğinize dair bilgileri burada ve eğer şu anda faturanızı ödeyemiyorsanız, burada bulabilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetleriyle yazılı olarak iletişime geçmek için iletişim formumuzu kullanabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişim kurun" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Neden ödeme yaptıktan sonra bile sözleşme kısıtlaması var?

**İçerik:** Tüm açık fatura tutarlarınızı ödediniz ve sözleşmeniz hala kısıtlandı mı? Bunun nedeni şunlar olabilir: Ödemenizin kaydedilmesi genellikle ödeme gününden itibaren



dört iş gününe kadar sürebilir. Dört iş gününden fazla zaman geçtiyse, lütfen ödeme bilgilerinizi kontrol edin. Ödemenizin açıklama kısmında müşteri veya fatura numaranızın belirtilmesine dikkat edin. Bu bilgiler faturanızda yer almaktadır. Ödemeniz alındıktan sonra, hizmetleri tekrar kullanabilmeniz için en fazla 48 saat sürebilir. Cep telefonu sözleşmelerinde, aktivasyondan sonra telefonunuzu yeniden başlatmanız gerekebilir. Bunun için telefonunuzu bir kez kapatın ve kısa bir süre sonra tekrar açın. Hizmetleri hala kullanamıyor musunuz? Bize gönül rahatlığıyla telefon edin ve ödeme bilgilerinizi bize iletin, böylece ödemenizi kontrol edebiliriz. Müşteri hizmetleri hattı: 040/55 55 41 000, Pazartesi-Cuma günleri 08:00-20:00 saatleri arasında, Cumartesi-Pazar günleri 09:00-18:00 saatleri arasında (kısıtlama servisi her zaman mevcuttur) sizin için buradayız. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerimize aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklayarak yazılı olarak da başvurabilirsiniz.

**Başlık:** Telefonum kilitli. Ne yapabilirim?

**İçerik:** Son tahsilat yapılamadı veya fatura tutarını zamanında ödeyemediniz mi? Lütfen dikkat edin: Ödeme gecikmesi, bağlantınızın kilitlenmesine neden olabilir. Bu durumda, geçici olarak mobil iletişim hizmetlerinden yararlanamazsınız. Bekleyen tutar tam olarak bizim hesabımıza ulaştığında, kilit otomatik olarak kaldırılacaktır. Faturanızı nasıl ödeyeceğinize ilişkin bilgiler, fatura ödeme konusundaki bu yazıda ve mevcut faturanızı ödeyemiyorsanız bu yazıda da yer almaktadır. Not: Kilit kaldırıldıktan sonra telefonunuzu yeniden başlatmanız gerekebilir. Cihazınızı bir kez kapatın ve kısa bir süre sonra tekrar açın. Sorularınız için müşteri hizmetleriyle iletişim formumuz aracılığıyla da yazılı olarak iletişime geçebilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Faturamdaki tutar, hesabımdan çekilen tutarla eşleşmiyor. Neden?

**İçerik:** Fatura tarihinden sonra yapılan hesap hareketleri (örneğin, bir ödeme alımı, bir kredi tutarının ödenmesi vb.) ödenecek fatura tutarı ile çekilen tutar arasında farklılıklara neden olabilir. Bunun başka nedenleri de olabilir, örneğin: Tahsil edilen tutar, fatura tutarından daha yüksekse, önceki bir fatura veya bir kısmı tam olarak ödenmemiş olabilir. Tahsil edilen tutar, fatura tutarından daha düşükse, nedeni önceki bir faturada verilen bir kredi veya kredi hesabından kaynaklanan bir kredi olabilir. Bu durumda ortaya çıkan kredi, sonraki fatura ile hesaplanır. Ancak, fatura üzerinde belirtilmez. Hesap özeti kullanarak tahsil edilen fark tutarını kontrol edebilirsiniz. Banka havalesi ile ödeme yaparsanız, lütfen kalan kredi tutarını bir sonraki fatura tutarından düşürerek sadece farkı havale ediniz.

**Başlık:** Faturamı taksitli ödeyebilir miyim?

**İçerik:** Faturanız beklenmedik yüksek mi geldi? Taksitli ödeme yapmak için lütfen telefonla bizimle iletişime geçin. Memnuniyetle yardımcı oluruz. Taksitli ödeme başarıyla gerçekleştirilebilmesi için her durumda geçerli bir banka hesap bilgisi gerekmektedir. Bize Paz-Cum günleri 08:00-20:00 saatleri arasında ve Cumartesi-Pazar günleri 09:00-18:00 saatleri arasında ulaşabilirsiniz (her zaman acil durum hizmeti mevcuttur). Müşteri hizmetleri hattı: 040 / 55 55 41 000

**Başlık:** Faturalandırmadan sonra bağlantı verilerimin hemen silinmesini veya saklama süresinin değiştirilmesini istiyorum. Böyle bir değişiklik nasıl yapabilirim?

**İçerik:** Tabii ki, bağlantı verilerinizin ne kadar süreyle bizde saklanacağına kendiniz karar verebilirsiniz. Saklama süresini değiştirmek isterseniz, bunu müşteri hizmetlerimiz üzerinden kolayca kendiniz yapabilirsiniz. Bize sadece imzalı bir talimatı posta yoluyla göndermeniz yeterlidir. Adres şöyledir: freenet DLS GmbH, Kundenservice, 99076 Erfurt Kundenservice 99076 Erfurt Kundenservisi aracılığıyla saklama süresinin değiştirilmesi, "Fiyatlar ve Hizmetler" bölümümüze göre ücretlendirilir. Verilerinizin hemen silinmesini istiyorsanız lütfen unutmayın ki, bu durumda freenet tarafından verileriniz için kanıt sağlanamayacaktır. Bu, fatura tutarına itiraz etmek için itiraz süresi içinde bile olsanız geçerlidir.

**Başlık:** Gelecekte fatura alırken ayrıntılı bağlantı bilgisi olmadan veya tekrar almak istiyorum. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Lütfen bize iletişim formu aracılığıyla Ayrıntılı Bağlantı Bilgisi (ABB) değişikliği talebinizi gönderin. Bunu yapmak için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayın. Not: ABB silme talebiniz olduğunda, fatura tutarına itirazda bile gelecekte sunulacak bağlantı hizmetlerinin ispat yükümlülüğü freenet tarafından ortadan kalkar. Ayrıntılı bağlantı bilgisini yeniden almak isterseniz, değişikliği geri alabilirsiniz. Bu için yine aşağıdaki düğmeye tıklayarak iletişim formumuzu kullanın.

**Başlık:** Yurt dışındayken faturalarımı posta yoluyla alabilir miyim?

**İçerik:** Evet, Avrupa'da faturalarınızın posta yoluyla gönderimi mümkündür. Ancak, dünya çapında ücretsiz erişebileceğiniz Online Fatura hizmetimizi kullanmanızı öneririz. Böylece tüm maliyetleri her zaman kontrol altında tutabilirsiniz. Online faturalarınıza "Hesabım" bölümünden erişebilirsiniz. Sorularınız için, müşteri hizmetlerimize aşağıdaki "İletişim" düğmesinden yazılı olarak da ulaşabilirsiniz.

**Başlık:** Fatura kopyası alabilir miyim?

**İçerik:** Son 36 ayın faturalarının tümünü PDF ve CSV formatında online müşteri hesabınızda bulabilirsiniz. Gerekğinde bunları her zaman yazdırabilirsiniz. Tarife bilgilerini de freenet Mobilfunk uygulamasında Tarife altında bulabilirsiniz. İndirme için freenet-mobilfunk.de/kundenapp adresini ziyaret edin.

**Başlık:** Faturamın özel adresime değil, farklı bir adrese gönderilmesini istiyorum.

**İçerik:** Müşteri hesabınızda farklı bir fatura adresi belirlemek için buraya tıklayın.

**Başlık:** Tekrar görüntüleme detayı alabilir miyim?

**İçerik:** Online fatura kullanıyorsanız, son 6 ayın mobil faturalarınızın detaylı görüşlerini ücretsiz olarak PDF formatında online müşteri hesabınızdan indirebilirsiniz. Giriş yaptıktan sonra online faturanıza ve ayrıntılı görüşlere doğrudan erişeceksiniz. Veri koruma yasaları nedeniyle daha eski görüntüleme detaylarının alınması mümkün

değildir. Not: Tek görüntüleme detayı oluşturma veya bağlantı verilerinin saklanmasına itiraz ettiyseniz, bağlantı verilerine erişemezsiniz.

**Başlık:** Sahte SMS uyarıları neyi gizliyor?

**İçerik:** Ocak sonundan bu yana Almanya'da, paket gönderimine işaret eden ve etkinliğe veya bir kontrol yapmaya çağıran ancak ilk bakışta zararsız görünen farklı SMS'ler dolaşıyor. SMS içeriği sürekli değişiyor. SMS'de yer alan bağlantı kesinlikle tıklanmamalıdır! Bağlantıyı açarken yeni bir Google Chrome tarayıcı sürümünün indirilebilir olduğu mesajı görüntülenir. APK dosyasının indirilmesi takip eder, bu dosya Android cihazlarında bir uygulama olarak yüklenebilir ve çeşitli izinler gerektirir. Başarılı bir enfeksiyondan sonra, kötü amaçlı yazılım kişiler, dosyalar ve cihaz hakkında bilgiler gibi cihazın kişilerine erişim sağlar, örneğin cep telefonu numarası. Yükleme yapıldıktan sonra, cihazdaki telefon rehberindeki kişilere SMS gönderimi başlar. Bu SMS'ler aynı metni içerir ve kötü amaçlı yazılımın bağlantısını yeniden içerir. Bunun ötesinde, kötü amaçlı yazılımın neden olduğu hasar henüz tam olarak bilinmemektedir. Mobil cihazların çeşitli işlevlerine erişim sağlayarak saldırganlar örneğin ücretli SMS gönderme veya Mobil TAN gibi hassas verilere erişme şansına sahip olabilirler. Cihazların botnetinin bir parçası olarak uzaktan kontrol edilmesi de mümkündür. Cep telefonunuzun kötü amaçlı yazılımla enfekte olduğunu nasıl tespit edeceğinizi burada bulabilirsiniz. Cep telefonunuzdaki kötü amaçlı yazılımı nasıl kaldıracağınızı burada bulabilirsiniz. Cep telefonunuzdaki kötü amaçlı yazılımları nasıl önleyebileceğinizi burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Telefonumun kötü amaçlı yazılım tarafından etkilendiğini nasıl anlarım?

**İçerik:** Enfekte bir telefon, telefon rehberinde kayıtlı kişilere SMS gönderir. Telefonunuzdan gönderilmiş olmayan SMS'leri fark ederseniz, telefonunuzu hemen uçak moduna almanız gerekir. Bu, SMS gönderimini durduracaktır. Kötü amaçlı yazılımın tüm bileşenlerinin kaldırıldığından emin olmak için cihazınızı fabrika ayarlarına sıfırlamanız gerekecektir. SMS bağlantısı açılmadıysa, enfeksiyon meydana gelmemiş olabilir. Bu durumda SMS silinebilir ve cihaz sıfırlanmak zorunda değildir! Telefonunuzda kötü amaçlı yazılımı nasıl önleyeceğinizi burada bulabilirsiniz. Telefonunuzdaki kötü amaçlı yazılımı nasıl kaldıracağınızı burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Telefonumda nasıl kötü amaçlı yazılımı önlerim?

**İçerik:** Güvenilir göndericilerden gelen linklere tıklamanız önemlidir. Maalesef hangi göndericilere güvenebileceğinizi her zaman anlamak kolay değildir. Özel koruma programları, örneğin Kaspersky Internet Security Android, size bu konuda yardımcı olabilir. Daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz. Telefonunuzun kötü amaçlı yazılım tarafından etkilendiğini nasıl anlayacağınızı burada bulabilirsiniz. Telefonunuzdaki kötü amaçlı yazılımı nasıl kaldıracağınızı burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Akıllı telefonumdan kötü amaçlı yazılımı nasıl kaldırabilirim?

**İçerik:** Akıllı telefonunuzu kötü amaçlı yazılımdan tamamen kurtarmak için, cihazı fabrika ayarlarına sıfırlamanızı şiddetle öneririz. Lütfen şu adımları izleyin: SMS ve veri

gönderimini engellemek için öncelikle akıllı telefonunuzu uçuş moduna alın. Şimdi cihazınızı fabrika ayarlarına sıfırlayın. Bunun için cihazınızın ayarlarında Sıfırla → Sıfırlama seçenekleri → Fabrika verilerine sıfırla (Tümünü sil) seçeneğine gidin. Cihazınızın ayarlarını açamazsanız, lütfen cihazı Güç / Açma düğmesi ve Ses düğmeleriyle sıfırlamayı deneyin. Fabrika ayarlarına yükleme hakkında bilgi için <https://support.google.com/android/answer/6088915?hl=de> adresine bakın. Kişisel verilerinizin izlenmiş olması mümkün değildir. Bu nedenle, tüm parolalarınızı değiştirmenizi öneririz. Ayrıca, güvenlik yazılımı (örneğin Kaspersky) aracılığıyla akıllı telefonunuzu kontrol etmenizi öneririz. Lütfen Google Play Store dışındaki yazılım veya uygulamaları asla yüklemeyin. Son olarak, güvenlik nedenleriyle ayarlarınızda bilinmeyen kaynaklardan uygulama yükleme seçeneğini devre dışı bırakmanızı öneririz. Uygulama yükleme işlemi hakkında daha fazla bilgi için Federal Bilgi Güvenliği Ofisi'nin web sitesindeki ilgili sayfaya bakın.

**Başlık:** Ukrayna'da telefon ettiğimde veya orada olduğumda bana hangi maliyetler çıkar?

**İçerik:** Şu anda, müşterilerimize Almanya'dan Ukrayna'ya ücretsiz telefon ve SMS imkanı sunuyoruz, aynı şekilde Ukrayna'dan Almanya'ya da ücretsiz telefon yapabilirsiniz. 15.07.2022 tarihinden itibaren yine yurt dışı kullanım ücretleri uygulanacağını lütfen anlayışla karşılayın. Ücretler kullandığınız ağa bağlı olarak değişir. Telekom ve Vodafone: Ukrayna'da bulunduğunuzda şu maliyetler oluşur: Gelen aramalar: 1,99 €/Dak Giden aramalar: 2,99 €/Dak İnternet kullanımı: 0,79 €/50 KB Giden SMS: 0,69 €/SMS Almanya'dan Ukrayna'ya yapılan aramalar Almanya'da olduğunuzda 1,99 €/Dak olarak hesaplanır. Almanya'dan Ukrayna'ya yapılan SMS'ler 0,39 €/SMS olarak hesaplanır. Telefónica: Ukrayna'da bulunduğunuzda şu maliyetler oluşur: Gelen aramalar: 1,99 €/Dak Giden aramalar: 2,99 €/Dak İnternet kullanımı: 0,59 €/50 KB Giden SMS: 0,69 €/SMS Almanya'dan Ukrayna'ya yapılan aramalar Almanya'da olduğunuzda 1,99 €/Dak olarak hesaplanır. Almanya'dan Ukrayna'ya yapılan SMS'ler 0,39 €/SMS olarak hesaplanır. Tarife dahil veya opsiyonlarla, özel telefon numaraları aramaları ile farklı koşullar oluşabilir.

**Başlık:** Benim için uygun bir cep telefonu nerede bulabilirim?

**İçerik:** Yeni bir cihaz almaya karar verdiniz mi? Güncel cep telefonu ve tablet tekliflerimize buradan bakabilirsiniz. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerimize yazılı olarak başvurmak için iletişim formumuzu kullanabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Hangi telefonlar sunuluyor ve nerede görebilirim?

**İçerik:** Freenet mağazalarında telefonları doğrudan görüp inceleyebilirsiniz. Burada size yakın bir mağaza bulabilirsiniz.

**Başlık:** Yeni telefonum bozuk, ne yapmalıyım?

**İçerik:** Lütfen kurye tarafından teslimat veya mağaza teslimatından sonra yeni telefonunuzu hemen muhtemel hasarlar için kontrol edin. Bir eksiklik veya kusur tespit

ederseniz, bunu lütfen derhal teknik müşteri hizmetlerine bildirin. Önemli Not: Yeni parça kusuru, kusurun telefonun ilk kullanımı veya kullanımı sırasında veya kutunun açılması sırasında (Ekran kusuru, eksik aksesuarlar vb.) tespit edilmesi durumunda veya daha sonra ortaya çıkması durumunda söz konusudur. Sorularınız için ayrıca iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak müşteri hizmetlerimize başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişim kurun" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Telefonum bozuk, ancak hala garanti süresi var. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Lütfen bir sabit freenet mağazasına veya müşteri hizmetlerimize başvurun. Cihazınızın tamiri, müşteri temsilcilerimiz tarafından derhal düzenlenir. Bir tamir talebi oluştururken lütfen cihaz tipini (örneğin Samsung Galaxy S21, Sony Xperia 5 III vb.), IMEI numarasını, tam hatayı ve cep telefonu numaranızı her zaman bize bildirin. IMEI numarasını, telefonunuzun telefon modunda \*#06# tuşlayarak elde edebilirsiniz. Ayrıca, freenet teslimat fişi üzerinde de yer almaktadır. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayarak yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Bu arada: IMEI numarası, 15 haneli bir sayı kodudur, benzersizdir ve telefonunuzu kesin olarak tanımlar. Sözleşmesiz olarak cihazınızı bizden satın aldıysanız, lütfen aşağıdaki telefon hattını arayın: 040/ 55 55 41 210 (Pzt.–Cmt. 08:00–20:00, Pzr. 09:00–18:00 (kilit hizmeti her zaman mevcuttur)). Mobil cihaz sözleşmesiyle cihazınızı bizden satın aldıysanız, lütfen aşağıdaki telefon hattını arayın: 040 / 55 55 41 000 (Pzt.–Cmt. 08:00–20:00, Pzr. 09:00–18:00 (kilit hizmeti her zaman mevcuttur)).

**Başlık:** Telefonum için garanti belgesi nereden alabilirim?

**İçerik:** Eğer telefonunuzu freenet DLS GmbH lojistiği, müşteri hizmetleri, 99076 Erfurt üzerinden aldıysanız, size bir işlem ücreti karşılığında bir teslimat fişi kopyası sunabiliriz. Başka bir satıcıdan teslimat yapıldıysa, bir teslimat fişi kopyası oluşturmak için lütfen ilgili satıcıya başvurun. İletişim bilgilerini sözleşme belgelerinizden öğrenebilirsiniz.

**Başlık:** Arızalı telefonumun tamiri ne kadar sürer?

**İçerik:** Tamir süresi arızanın türüne bağlıdır ve yaklaşık 2-4 hafta sürer. Cihazın üreticiye gönderilmesi gerekiyorsa, tamir süresi gecikebilir. Tamir ortağımızın online portalı üzerinden her zaman telefonunuzun tamir durumunu kontrol edebilirsiniz. Sorularınız için iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak müşteri hizmetlerimize de başvurabilirsiniz. Bunun için "İletişim kur" altındaki düğmeye tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Tamir süresince bir yedek cihaz alabilir miyim?

**İçerik:** Arızalı telefonunuzu bir freenet mağazasında bırakırsanız, müsaitlik durumuna bağlı olarak ücretsiz bir kiralık cihaz alabilirsiniz. Ancak unutmayın ki, yedek cihaz temin etmek ilgili mağazanın gönüllü bir hizmetidir ve zorunlu değildir. İpucu: freenet'in dijital hizmet paketini satın aldıysanız, diğer hizmetlerin yanı sıra müşteri hizmetlerimiz aracılığıyla ücretsiz bir kiralık cihaz alabilirsiniz. ServicePlus seçeneği aylık sadece 2,99 €'ya mal olur ve 12 aylık bir sözleşme süresine sahiptir. Servis

paketini ücretsiz telefon numarası 0800 / 25 02 500 (Pzt.-Cum. 08: 00-20: 00 ve Cmt.-Paz. 09: 00-17: 30 saatleri arasında) arayarak kolayca sipariş edebilirsiniz.

**Başlık:** Telefonumu kaybettim ya da çalındı. Ne yapmalıyım?

**İçerik:** Önceden Android veya iOS telefonunuz için "iPhone'umu bul" veya "Google telefonunuzu bul" özelliğini etkinleştirdiyseniz, uzaktan yerini belirleyebilir ve kilitleyebilirsiniz. Yetkisiz kullanımdan kaynaklanan yüksek maliyetleri önlemek ve hemen bağlantınızı korumak için SIM kartınızı engellemeni öneririz. Kart engellemesi için Online müşteri hesabınızdan hızlıca yapabilirsiniz. Müşteri talebi üzerine kart engellemesi bir defaya mahsus 14,95 € (KDV dahil) tutarında. Not: TwinCard veya birden fazla SIM kart kullanıyorsanız, tüm SIM kartları otomatik olarak bağlantınız için engellenir. Ayrıca, Google veya iCloud hesabınıza erişimi önlemek için şifrelerinizi değiştirmenizi ve sosyal medya hesaplarınızı ve mobil tarayıcınızda kaydedilen web sitesi şifrelerini de düşünmenizi öneririz. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize iletişim formumuzdan yazılı olarak da ulaşabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Yeni telefonumu sigortalatmak istiyorum. Nerede yapabilirim?

**İçerik:** freenet, çeşitli sigorta türleri sunan adil bir opertör olan WERTGARANTIE'nin resmi ortağıdır. WERTGARANTIE'nin cep telefonu sigortası ile telefonunuz ya da tabletiniz hasarlara karşı mükemmel bir şekilde korunur. Sigorta paketi, nem hasarları, elektronik veya pil hasarları ve hatta hırsızlık gibi birçok arızayı kapsar ve yüksek onarım maliyetlerinden sizi korur. Yeni bir telefon satın alırken bir koruma paketi ekleyebilir veya buradan kolayca sipariş verebilirsiniz. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerimize iletişim formumuzdan yazılı olarak da ulaşabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Cep telefonumda internet erişimini nasıl devre dışı bırakabilirim?

**İçerik:** Cep telefonunuzu ara sıra çevrimdışı kullanmak istiyorsanız, sorun değil. Mobil internetbağlantısını kolayca devre dışı bırakabilirsiniz. Android: Sadece üst ekran çubuğundan kısa yol çubuğunu aşağıya çekin ve ardından "Mobil İnternet" adı verilen simgeye tıklayın. iPhone: iPhone'unuzun "Ayarlar" uygulamasını açın ve "Mobil Ağ" menüsünü seçin. Burada, "Mobil İnternet" seçeneğini en üstte devre dışı bırakabilirsiniz.

**Başlık:** Bir telefon numarasını nasıl engellerim/kısıtlarım?

**İçerik:** Android: Belirli bir telefon numarasından gelen aramaları engellemek istiyorsanız, en kolay şekilde telefonunuzdaki "Arama Geçmişi" menüsünden engelleyebilirsiniz. Engellemek istediğiniz numarayı "Ayarlar" altında "Telefon Rehberi"nde girin. Telefon numarası engelleme hakkında ayrıntılı bir açıklama, telefonunuzun kullanım kılavuzunda bulunabilir. Apple: Bir kişiyi engellemek istiyorsanız, bu işlemi "Ayarlar" altındaki "Telefon" menüsünden yapabilirsiniz. Telefon numarası engelleme hakkında ayrıntılı bir açıklama, telefonunuzun kullanım kılavuzunda bulunabilir.



**Başlık:** Yeni bir telefon aldım ve kurulumda yardıma ihtiyacım var.

**İçerik:** Yeni telefonunuzu istediğiniz şekilde kurulumu için kurulum hizmetimizle size yardımcı oluyoruz. İlk kurulumu bir freenet mağazamızda yapabilirsiniz. Ayrıntılı bilgi için burayı kontrol edin. Deneyin!

**Başlık:** SMS gönderemiyorum. Neden olabilir?

**İçerik:** Sorunsuz SMS gönderimi için mutlaka bir SMS merkezi numarası tanımlanmış olmalıdır. Online müşteri hesabınıza giriş yaptıktan sonra, buradan doğrudan tarife sayfanıza erişebilirsiniz. Lütfen tanımlanmış SMS merkezi numarasını cep telefonunuzdaki "Ayarlar" altında kaydedin.

**Başlık:** Yurt dışına SMS gönderemiyorum. Neden olabilir?

**İçerik:** Yurt dışındaki veya yabancı mobil ağlara SMS göndermek istiyorsanız, şunları dikkate almanız gerekir: 160 karakteri aşan SMS'lerden kaçının. Tanımlanmış SMS merkezi numarasını kontrol edin. Kiril ve Yunan alfabesi genellikle desteklenmez. Grafik içeren (ör. Emojis gibi) SMS'lerden kaçının. Sadece metin mesajı gönderin (MMS değil). Alıcının telefon numarasına ilgili ülke kodu eklenmiş olmalıdır. Başka sorularınız varsa, lütfen müşteri hizmetlerimize başvurun. Müşteri hattı: 040 / 55 55 41 000 Çalışma saatleri: Paz.-Cum. 08: 00-20: 00 ve Cum.-Paz. 09: 00-18: 00 (Acil durum hizmeti her zaman mevcuttur).

**Başlık:** Yeni bir telefonum var. Önceki telefonumdaki verilerimi nasıl aktarabilirim?

**İçerik:** Modern telefonlarla, verilerinizi online olarak yedekleyebilir ve yeni cihazınıza aktarabilirsiniz. Verileriniz örneğin Google hesabınızda (Android) veya iCloud'da (iOS) depolanır. Ayrıca, "Smart Switch" veya "Move to iOS" gibi uygulamaları bulabileceğiniz uygulama mağazaları da vardır. Bu uygulamalar sayesinde verilerinizi yeni telefonunuza kolayca aktarabilirsiniz. Bazı telefon üreticileri de veri aktarımını kolaylaştıran kendi bilgisayar programlarını geliştirmişlerdir. Telefonunuzu bilgisayarınıza bağladığınızda, programı yüklemek isteyip istemediğinizi doğrudan sorar. Cep telefonlarındaki çeşitlilik göz önüne alındığında, sadece genel bir bilgi verebileceğimizi anlayışla karşılamanızı rica ediyoruz. Verilerinizi online olarak nasıl yedekleyeceğinizi yeni telefonunuzun kullanım kılavuzunda detaylı olarak öğrenebilirsiniz.

**Başlık:** Vodafone ağından neden artık MMS gönderemiyorum?

**İçerik:** 20 yıl sonra değişiklik zamanı geldi. Veri paketleri, akıllı telefonlar ve mesajlaşma uygulamalarının tanıtımı ile zaman içinde resim göndermek daha da kolaylaştı. Buna bağlı olarak, MMS hizmetinin kullanımı önemli ölçüde azaldı. Bu nedenle, operatör Vodafone, 17.01.2023 tarihinde MMS hizmetini sonlandırmaya karar verdi. Bu tarihten itibaren, Vodafone ağındaki tüm mobil sözleşmelerinizle MMS gönderemeyecek ve alamayacaksınız. Gelecekte resim, video veya dosya göndermeye devam etmek için RCS hizmetini veya iMessage'ı kullanmanızı öneririz. Ayrıca, WhatsApp, Facebook Messenger, Signal veya Telegram gibi mesajlaşma

uygulamalarını da kullanabilirsiniz. Başka bir ağdan biri size MMS göndermeye çalışırsa, MMS'yi almak için bir bağlantı içeren bir SMS alırsınız. Lütfen yalnızca gönderenin size tanıdık olduğu durumlarda bağlantıya tıklayın. Başka sorularınız varsa, lütfen iletişim formumuz aracılığıyla müşteri hizmetlerimize başvurun. Bunun için aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Bir çağrı yönlendirmesi nasıl ayarlanır veya nasıl devre dışı bırakılır?

**İçerik:** Bir çağrı yönlendirmesi, GSM kodları aracılığıyla ayarlanabilir ve devre dışı bırakılabilir. Bunlar, rakamlar, çift diyezler ve yıldızlardan oluşan kontrol komutlarıdır. Bu kodları sadece cep telefonunuzun tuş takımına girin. Aşağıdaki komutlarla bir çağrı yönlendirmesi ayarlayabilirsiniz:

- Arayanın ilgili numarayı aradıktan hemen sonra çağrı yönlendirmesi yapılmalıdır: \*\*21\*Hedef numarası# Ara tuşuna basın.
- Ulaşılamama durumunda çağrı yönlendirmesi yapılmalıdır: \*\*62\*Hedef numarası# Ara tuşuna basın.
- Belirli bir saniye sayısının sonunda çağrı yönlendirmesi yapılmalıdır (5 saniyeden 30 saniyeye kadar 5'er saniye artırarak): 61\*Hedef numarasıSüre# Ara tuşuna basın.
- Meşgul durumda çağrı yönlendirmesi yapılmalıdır: \*\*67\*Hedef numarası# Ara tuşuna basın.
- Çağrı yönlendirmesi devre dışı bırakılmalıdır: ##002# Ara tuşuna basın.

**Başlık:** Nasıl bir telefon yanıt makinesi kurar veya devre dışı bırakabilirim?

**İçerik:** Telefon yanıt makinenizi telefonunuzun tuş kombinasyonları veya ayarları üzerinden kurabilir veya devre dışı bırakabilirsiniz. Tuş kombinasyonlarıyla kurulum: Telefon operatörünüz aracılığıyla telefon yanıt makinenizi doğrudan etkinleştirebilirsiniz. Bunun için lütfen aşağıdaki tuş kombinasyonlarını kullanın:

Telekom: \*\*623311# Vodafone: 5500271# Telefónica: \*\*004333#

Tuş kombinasyonunu girdikten sonra yeşil hoparlörü tıklayarak bir arama yapmanız gerekiyor. Daha sonra telefon yanıt makinesi etkinleştirilir.

Tuş kombinasyonlarıyla devre dışı bırakma: Telefon yanıt makinenizi devre dışı bırakmak için lütfen aşağıdaki tuş kombinasyonlarını kullanın:

Telekom: ##002# Vodafone: 5500272# Telefónica: ##002#

Tuş kombinasyonunu girdikten sonra sadece yeşil hoparlörü tıklamanız gerekiyor. Daha sonra telefon yanıt makinesi devre dışı bırakılır.

Cihaz ayarları aracılığıyla etkinleştirme/devre dışı bırakma: Telefonunuzun kullanım kılavuzundan telefon yanıt makinenizin kurulumu veya devre dışı bırakılması hakkında bilgi edinebilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetleriyle iletişime geçmek için aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayarak yazılı olarak iletişim kurabilirsiniz.

**Başlık:** Telefon yanıt makinesine nasıl ulaşabilirim?

**İçerik:** Kendi telefonunuzdan, telefon yanıt makinenize aşağıdaki kısa numaralarla erişebilirsiniz:

Telefónica: 333 Vodafone: 5500 Telekom: 3311

Başka bir telefondan veya sabit hat üzerinden telefon yanıt makinenize aşağıdaki şekilde erişebilirsiniz:

Telekom: +49 - Alan kodunuz - 13 - Telefon numaranız Vodafone: +49 - Alan kodunuz - 55 - Telefon numaranız Telefónica: +49 - Alan kodunuz - 33 - Telefon numaranız

**Başlık:** Neden telefon yanıt sistemimi sorgulamak için bir PIN girmem gerekiyor?

**İçerik:** Mail kutunuzu üçüncü tarafların kötüye kullanıcı faaliyetlerinden korumak için, yurtdışından veya başka bir hat bağlantısından sorgulama yaparken, kutu PIN'i olarak adlandırılan bir şifre girmeniz gerekmektedir. Bu, bir gizli sayıdır. Telekom ağı üzerinden mail kutunuzu arayarak, sesli yanıt sırasında kutu PIN'inizi SMS ile almanız mümkündür. Vodafone'da varsayılan olarak "9999", o2 ağındaysa "0000" olarak ayarlanmıştır.

**Başlık:** Mobil ağ arızasından etkileniyor muyum?

**İçerik:** Mobil ağındaki bir arızadan etkilendiğinizi düşünüyor musunuz? Bu durumda öncelikle şunları deneyin: Uçak modunu açın ve tekrar kapatın. Wifi bağlantınızı açın ve tekrar kapatın. Mobil verilerinizi açın. Aylık internet kotanızın tüketilip tüketilmediğini kontrol edin (online hesabınızda veya freenet Mobilfunk uygulamasının ana sayfasında). Telefonunuzu yeniden başlatın. Yukarıda listelenen öneriler sorunu çözmedi mi? O zaman sorun, telefonunuzun kendisindeki bir arıza veya SIM kartınızla ilgili olabilir. Bu ihtimali dışlamak için, SIM kartınızı başka bir telefona takabilirsiniz. Değişim sonrası sorun devam ederse, hata muhtemelen SIM kartınızdan kaynaklanmaktadır. Yeni bir kartı online müşteri hesabınız aracılığıyla hızlı ve kolay bir şekilde buradan sipariş edebilirsiniz. Teslimat genellikle 2-3 iş günü sürer. Yukarıdaki önerilerden hiçbirisi sorununuzu çözmediyse, lütfen telefonla müşteri hizmetlerimize başvurun. Bize 040 / 55 55 41 000 numaralı telefondan ulaşabilirsiniz (Pzt-Cum 08: 00-20: 00 arası ve Cumartesi-Pazar 09: 00-18: 00 arası (engelleme hizmeti her zaman mevcuttur)).

**Başlık:** Ağ arızasından etkileniyor muyum?

**İçerik:** Mobil ağ arızasından etkilendiğinizi düşünüyor musunuz? Bu durumda öncelikle şunları deneyin: Uçak modunu açın ve kapatın. Wi-Fi bağlantınızı kapatın ve tekrar açın. Mobil verilerinizi açın. Aylık internet kotanızın tükendiğini kontrol edin (online hesabınızda veya freenet Mobilfunk uygulamasının ana sayfasında). Telefonunuzu yeniden başlatın. Yukarıda listelenen öneriler sorunu çözemedi mi? O zaman arıza, belki de telefonunuzdaki bir arıza veya SIM kartınızla ilgili olabilir. Bunun dışlanması için SIM kartınızı başka bir telefona takabilirsiniz. Değiştirme işleminden sonra arıza devam ederse, hatanın muhtemelen SIM kartınız tarafından tetiklendiği düşünülebilir. Yeni bir kartı buradan online müşteri hesabınız aracılığıyla hızlı ve kolay bir şekilde sipariş edebilirsiniz. Teslimat genellikle 2-3 iş günü sürer. Yukarıdaki

önerilerden hiçbirisi yardımcı olmadıysa, lütfen telefonla müşteri hizmetlerimize başvurun. Bizi 040 / 55 55 41 111 numaralı telefondan arayabilirsiniz (Pzt.-Cuma. 08:00-20:00, Cum.-Paz. 09:00-18:00 arası (kilit servisi her zaman kullanılabilir)).

**Başlık:** Akıllı saate eSIM profilimi nasıl yüklerim?

**İçerik:** eSIM profili yalnızca akıllı saatiniz için ilgili uygulama aracılığıyla yüklenebilir. Uygulamayı telefonunuz üzerinden açtıktan sonra eSIM profilinizi yüklemek için sadece talimatları takip etmeniz yeterlidir. Herhangi bir sorunuz varsa, müşteri hizmetlerimize aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayarak yazılı olarak da başvurabilirsiniz.

**Başlık:** Hangi cihazlarda eSIM kullanabilirim?

**İçerik:** eSIM, mobil operatörünüz tarafından etkinleştirilmesi gereken, zaten bir telefonda bulunan bir elektronik SIM kartıdır - bir çiptir. Şu anda bir eSIM kullanımı aşağıdaki cihazlarla mümkündür: Ana veya İkincil kart olarak eSIM:

- 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. Nesil / 2020)
- iPad Pro 2018 (11 ve 12.9 inç)
- 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 olarak İkincil kart:
- Apple Watch 3'ten sonraki sürümler (Vodafone: sadece iOS sürümü 12.2 veya daha yeni olan iPhone ile kullanılabilir)
- Huawei Watch 2
- Samsung Gear S2 3G Akıllı Saat
- Samsung Galaxy Watch LTE

**Başlık:** eSIM profilimi yanlışlıkla sildiğimde ne yapabilirim?

**İçerik:** Vodafone ağında bir sözleşmeniz varsa, Aktivasyon kodunuzu ve ilgili ePIN'i tekrar kullanarak eSIM profilinizi kolayca yeniden indirebilirsiniz. Telekom'da bir sözleşmeniz varsa, yeni bir aktivasyon koduna ihtiyacınız olacaktır. Daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz. Sorularınız için, iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak müşteri hizmetlerine başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime geçin" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Telefonumdan eSIM profilimi kalıcı olarak kaldırabilir miyim?

**İçerik:** Telefonunuzun ayarlarında eSIM profilini kalıcı olarak silebilirsiniz. Profili nasıl sileceğinize dair daha detaylı bilgi cihazınızın kullanım kılavuzunda yer almaktadır.  
**Not:** eSIM profilinizi tamamen silmek için bir internet bağlantısı, örneğin Wifi'a ihtiyacınız olacaktır.

**Başlık:** Bir cihaz değişikliğinde eSIM'den normal bir SIM kartına geçebilir miyim?

**İçerik:** eSIM'inizi bir normal SIM kartıyla değiştirebilirsiniz. Hemen buradan sipariş edebilirsiniz. Daha sonra tekrar bir eSIM kullanmak isterseniz, SIM kartınızı tekrar bir eSIM profiliyle değiştiririz.

**Başlık:** Aktivasyon kodumu yeni bir cihaza eSIM ile bağlamak için tekrar kullanabilir miyim?

**İçerik:** Her sözleşme ile eSIM aktivasyon kodunuzu tekrar kullanamayabilirsiniz. Telekom sözleşmesi ile yeni bir aktivasyon koduna ihtiyacınız olacaktır. Buradan rahatlıkla sipariş edebilirsiniz. Vodafone ağındaysanız, aktivasyon kodunu tekrar kullanabilirsiniz. Öncelikle mevcut cihazınızdan profilinizi tamamen silin. Ardından, kodun ve ilgili ePIN'in yeni cihazda kullanımı mümkün olacaktır. Herhangi bir sorunuz varsa, müşteri hizmetlerimize yazılı olarak bizimle iletişim kurabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Telefonumu satar veya devrederken nelere dikkat etmeliyim?

**İçerik:** Telefonunuzda eSIM kullanıyorsanız ve telefonunuzu satmak veya devretmek istiyorsanız, telefonunuzdan eSIM profilinizi tamamen silmeniz gerektiğinden emin olmalısınız. Profil hala aktifse, üçüncü bir kişi paketinizi kullanmaya devam edebilir ve sonrasında faturayı siz ödemek zorunda kalabilirsiniz. eSIM profilinizi nasıl sileceğinize dair talimatları telefonunuzun kullanım kılavuzunda bulabilirsiniz.

**Başlık:** eSIM nasıl sipariş edilir?

**İçerik:** eSIM, klasik bir SIM kartı gibi sipariş edebilirsiniz. Örneğin, klasik bir SIM karttan eSIM'e geçmek istiyorsanız, buradan bir yedek kart sipariş edebilirsiniz. "eSIM" formatını seçtiğinizden emin olun. Bir Apple Watch gibi ek bir eSIM formatında SIM kartına ihtiyacınız varsa, buradan çoklu SIM kart sipariş edebilirsiniz. Bu durumda da "eSIM" formatını seçtiğinizden emin olun.

**Başlık:** Ne zaman yeni bir SIM kartına ihtiyacım var?

**İçerik:** SIM kartınızın değiştirilmesi farklı nedenlerle gerekebilir: SIM kartınız hasarlıdır. SIM kartınız çalındı veya kayboldu. Eski bir SIM kartınız var ve UMTS veya LTE'yi desteklemiyor, ancak gelecekte yüksek hızda internette gezinmek istiyorsunuz. Farklı bir telefona geçtiniz ve başka bir kart biçiminde (standart, mikro, nano) bir SIM kartına ihtiyacınız var. Tavsiye: SIM kartınızın bozuk olabileceğinden şüpheleniyorsanız, SIM kartınızı önce başka bir telefonda test etmenizi ve telefonunuzu başka bir SIM kartıyla kontrol etmenizi öneririz. Böylece SIM kartınızın gerçekten bozuk olup olmadığını veya hatanın telefonunuzda olup olmadığını belirleyebilirsiniz. Yeni bir SIM kartı, online müşteri hesabınız üzerinden buradan sipariş edebilirsiniz. Ayrıca, müşteri

hizmetlerimize yazılı olarak talebinizi iletebilirsiniz. Aşağıdaki "İletişime geç" düğmesine tıklayarak kolayca ulaşabilirsiniz.

**Başlık:** Yedek kart nasıl alabilirim?

**İçerik:** Buradan yedek bir kart talep edebilirsiniz. Yeni SIM kartının teslimi genellikle 2-3 iş günü sürer. Siparişinizin güncel durumunu Online Müşteri Hesabınızda görebilirsiniz. Alternatif olarak, Müşteri Hizmetleri ile yazılı olarak iletişim kurmak için iletişim formumuzu kullanabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayarak kolayca erişebilirsiniz.

**Başlık:** Yedek kartın teslimatı ne kadar sürer?

**İçerik:** SIM kartınızın teslimatı genellikle 2-3 iş günü sürer. Online Müşteri Hesabınızda siparişinizin güncel durumunu kontrol edebilirsiniz.

**Başlık:** Yedek kartımı nasıl etkinleştiririm?

**İçerik:** Yeni yedek kartınızı buradan Online Müşteri Hesabınız aracılığıyla etkinleştirebilirsiniz. Etkinleştirme genellikle sonraki 2-3 saat içinde gerçekleşir, böylece tarifenizi tekrar hızlı bir şekilde kullanabilirsiniz.

**Başlık:** SIM kart değişiminde numaram değişir mi?

**İçerik:** Hayır, SIM kart değişimi durumunda mevcut numaranız aynı kalır.

**Başlık:** Nasıl birden fazla SIM kartı alabilirim?

**İçerik:** Çoğu telefon sözleşmesinde birden fazla SIM kartı kullanımı mümkündür. Bu tür bir birden fazla SIM kartı, online hesabınız aracılığıyla kolayca buradan sipariş edebilirsiniz. Sadece internet sözleşmesi olan bir abonelikte birden fazla SIM kartı siparişi mümkün değildir. Birden fazla SIM hakkında daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerimize yazılı olarak iletişim formumuz aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için "İletişim kur" aşağıdaki düğmeye tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Birden fazla SIM kartımın ücretlendirmesini nereden bulabilirim?

**İçerik:** Birden fazla SIM için bir kez ödenecek ücret, faturanızda "Temel Hizmetler" altında listelenir. "Birden fazla SIM" konusunda daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz.

**Başlık:** PIN kodumu değiştirebilir miyim?

**İçerik:** Evet, SIM kartınızın PIN kodunu kendiniz değiştirebilirsiniz. Bunun için sadece telefonunuzun tuş takımı üzerinden şu tuş kombinasyonunu girin: \* \* 0 4 \* eski PIN \* yeni PIN \* yeni PIN # arama tuşu.

**Başlık:** PIN kodumu unuttum. Ne yapabilirim?

**İçerik:** 8 haneli PUK veya SuperPIN kodu, SIM kartınızla birlikte aldığınız mektupta veya SIM kartını çıkardığınız SIM kart taşıyıcısının arka yüzünde bulunabilir. Bunun



yerine buradan PUK belirleme işlemini talep edebilirsiniz. Bunun için 14,95 € ücret talep edilir. Not: SuperPIN / PUK girildikten sonra yeni bir PIN kodu belirlenmelidir.

**Başlık:** PIN kodumu üç kez yanlış girdim ve şimdi bir PUK veya SuperPIN'e ihtiyacım var. En iyi nasıl devam edebilirim?

**İçerik:** 8 haneli PUK veya SuperPIN kodu, SIM kartınızla birlikte aldığınız mektupta veya SIM kartını çıkardığınız SIM kart taşıyıcısının arka yüzünde bulunabilir. Bunun yerine, online müşteri hesabınızda PUK belirleme talebinde bulunabilirsiniz. Bu işlem için 14,95 € bir defalık ücret alınır. Not: SuperPIN / PUK girildikten sonra yeni bir PIN kodu belirlenmelidir.

**Başlık:** Yeni SIM kartımı nasıl etkinleştiririm?

**İçerik:** Bize yeni bir sözleşme imzaladıysanız, zaten etkinleştirilmiş bir SIM kartı alırsınız. Bize ait bir yedek kart aldıysanız, buradan bu kartı etkinleştirebilirsiniz.

**Başlık:** Kart etkinleştirme ne kadar sürer?

**İçerik:** Kart etkinleştirme işlemi en fazla 2-3 saat sürer. 30 dakika sonra test yapabilirsiniz. Bunun için telefonunuzu tamamen kapatıp yeniden açın (PIN girerek). Not: Eğer bizimle yeni bir sözleşme yapmışsanız, size zaten etkinleştirilmiş bir SIM kartı verilecektir. Bize ait bir yedek kart aldıysanız, kartınızı buradan etkinleştirebilirsiniz.

**Başlık:** Sözleşme süresi boyunca numaramı değiştirebilir miyim?

**İçerik:** Evet, sözleşme süreniz boyunca numara değişikliği yapabilirsiniz. Numara değişikliği bir kezlik 34,95 € ücrete tabidir. Numara değişikliği için iletişim formumuzu kullanarak kolayca başvurabilirsiniz. Bu formu "İletişim" bölümünde bulabilirsiniz. Veya telefonla müşteri hizmetlerimize başvurun. Müşteri hizmetleri hattı: 040 / 55 55 41 000 Çalışma saatleri: Paz.-Cum. 08:00-20:00 arası, Cum.-Paz. 09:00-18:00 arası (Kilit hizmeti her zaman mevcuttur)

**Başlık:** SIM kartımı nasıl bloke edebilirim veya kilidini nasıl açabilirim?

**İçerik:** SIM kartınızı kaybettiyseniz veya çalındıysa, online müşteri hesabınızda buradan kolayca bloke edebilirsiniz. Ayrıca, telefonla her zaman kilit hizmetimiz mevcuttur. Hizmetin telefon numarasını aşağıda bulabilirsiniz. Müşteri talebi üzerine kart kilidi bir kezlik 14,95 € tutarındadır (KDV dahil). Birden fazla SIM kartı (örneğin TwinCard veya MultiCard) kullanıyorsanız, numaranıza ait tüm SIM kartları otomatik olarak kilitlenecektir. Birden fazla SIM kartı hakkında daha fazla bilgi için buraya tıklayın. SIM kartınız beklenmedik şekilde yeniden ortaya çıkarsa, online hesabınızdan buradan tekrar açabilirsiniz. SIM kartınız kendinizin işlem yapmadığı bir şekilde kilitlendiğinde, bunun örneğin ödeme gecikmeleri veya üçüncü taraflar tarafından kötüye kullanım gibi nedenleri olabilir. Bu durumda lütfen müşteri hizmetlerimize telefonla başvurun. Müşteri hizmetleri hattı: 040 / 55 55 41 000 Çalışma saatleri: Paz.-Cum. 08:00-20:00 arası, Cum.-Paz. 09:00- 18:00 arası (kilit servisi her zaman kullanılabilir)).

**Başlık:** Ağ değiştirebilir miyim?

**İçerik:** Bizimle özgür seçim yapabilirsiniz: Telekom, Vodafone ve o2 ağlarında tarifeler sunuyoruz. Başarılı bir değerlendirme sonrasında ve aşağıdaki koşullar altında bazı durumlarda ağ değişikliği mümkündür: 24 ay içinde bir kez. Ağ değişikliği, sözleşmenizi 24 ay daha uzatır. Ağ değişikliği yalnızca belirli tarifelerde mümkündür. Ağ değişikliği için size 29,95 € tutarında bir ücret yansıtılır. Bir ay süreli internet tarifeleri ve çoklu SIM kartları için sözleşme başlangıcından sonraki ilk 2 hafta içinde, bir sözleşme uzatmasından sonraki ilk 6 ay içinde ve başka bir operatöre numara taşıma talebiniz varsa ağ değişikliği mümkün değildir. Ağ değişikliği için en yakın mağazamızdaki personelimiz veya 040 / 55 55 41 111 numaralı telefon hattımız (Pzt-Cum 08: 00-20: 00 saatleri arasında ve Cumartesi-Pazar 09: 00-18: 00 saatleri arasında (engelleme hizmeti her zaman mevcuttur)) size yardımcı olacaktır.

**Başlık:** Ağ değişikliği nasıl yapılır?

**İçerik:** Koşulları karşılıyorsanız, en yakın mağazamızda veya 040 / 55 55 41 111 numaralı telefon hattımızdan (Pzt-Cum 08: 00-20: 00 saatleri arasında ve Cumartesi-Pazar 09: 00-18: 00 saatleri arasında (engelleme hizmeti her zaman mevcuttur)) ağ değişikliği talep edebilirsiniz. Bunun için 29,95 € tutarında bir ücret ödenir. Bilmeniz gereken önemli bir nokta: Ağ değişikliği, sözleşmenizi 24 ay daha uzatır. Bazı durumlarda belirli tarifelere geçmek zorunlu olabilir ve mevcut tarife indirimleri de kaybolabilir. Ağ değişikliği sırasında yeni bir akıllı telefon veya sadakat puanı almazsınız. Yeni bir SIM kart alırsınız ve mevcut telefon numaranız aynı kalır. freenet bulutunu kullanıyorsanız, geçiş sırasında online depolama alanınız tamamen silinir ve ağ değişikliği sonrasında yeni bulut erişimi için bir kayıt bağlantısı SMS olarak alırsınız. Lütfen önceden verilerinizi yedekleyin.

**Başlık:** Dijital yaşam ne anlama gelir?

**İçerik:** Dijital hayat, birçok açıdan günlük hayatımızı kolaylaştırır. Freenet'te, güvenlik, sağlık, akıllı ev ve eğlence alanlarından birçok dijital yaşam ürünü seçeneği bulabilirsiniz. Bunları ayrı bir sözleşmeyle kolayca ekleyebilirsiniz. Dijital yaşam ürünlerinin siparişi buradan mümkündür - freenet mobil hat sözleşmeniz olmadan bile.

**Başlık:** Hangi dijital yaşam ürünleri / uygulamaları freenet tarafından sunulmaktadır?

**İçerik:** Freenet'te, müzik, oyun, akıllı ev ve güvenlik gibi dijital dünyanın birçok ürünü ve uygulaması mevcuttur. Mevcut teklifler hakkında bir genel bakış burada bulunabilir. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerine yazılı olarak iletmek için iletişim formumuzdan yararlanabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklayarak bunu yapabilirsiniz.

**Başlık:** freenet VIDEO hakkında bilgi nerede bulunur?

**İçerik:** freenet VIDEO hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyor musunuz? Freenet'in online video kütüphanesi hakkında bir genel bakış burada bulunabilir.

**Başlık:** freenet TV hakkında bilgi nerede bulunur?

**İçerik:** HD kalitesinde parlak televizyon izlemek mi istiyorsunuz? O zaman freenet TV tam size göre. Tüm bilgiler burada bulunabilir. Alternatif olarak, müşteri hizmetlerine yazılı olarak iletmek için iletişim formumuzdan yararlanabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklayarak bunu yapabilirsiniz.

**Başlık:** Almanya ile aynı fiyatlara hangi ülkelerde tarifemi kullanabilirim?

**İçerik:** Avrupa Birliği Roaming sayesinde, AB dışındaki seyahatlerinizde ev ağına telefon etmek ve SMS göndermek için ek ücret ödemeden kullanabilirsiniz. Ayrıca AB ülkelerinde ek ücret olmaksızın internet kullanımı da yapabilirsiniz. 2017 yılından bu yana yürürlükte olan AB Roaming düzenlemeleri, Avrupa Birliği'nin 27 ülkesi için geçerlidir: Belçika, Bulgaristan, Danimarka, Almanya, Estonya, Finlandiya, Fransa, Yunanistan, İrlanda, İtalya, Hırvatistan, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Malta, Hollanda, Avusturya, Polonya, Portekiz, Romanya, İsveç, Slovakya, Slovenya, İspanya, Çek Cumhuriyeti, Macaristan ve Kıbrıs Cumhuriyeti. Ayrıca, İzlanda, Lihtenştayn, Büyük Britanya ve Norveç'te de hükümler geçerlidir. Not: Avrupa ülkelerine yönelik aramalar, söz konusu ülkede olmanıza rağmen farklı hükümler uygulanabilir, bu nedenle cep telefonu kullanımı için ücretler uygulanabilir. İsviçre için özel düzenlemeler geçerlidir: Roaming ücretleri, tarifinize bağlıdır. Bu konuda daha fazla bilgi, sözleşme detaylarınızda bulabilirsiniz. Alternatif olarak, telefonla müşteri hizmetlerimizle iletişime geçebilirsiniz: Müşteri hizmetleri hattı: 040 / 55 55 41 200 Açılış saatleri: Paz-Cum 08:00–20:00, Cumartesi-Pazar 09:00–18:00 (Her zaman erişilebilir destek hattımız mevcuttur.)

**Başlık:** Avrupa Birliği dışında da yerel tarifemi kullanabilmek için telefonumda belirli ayarlar gerekiyor mu?

**İçerik:** Avrupa Birliği dışında da yerel tarifinizi kullanmak istiyorsanız, cihazınızın ayarlarında dolaşım özelliğinin etkinleştirilmesi gerekmektedir. Etkinleştirilmiş bir fonksiyona rağmen, Avrupa Birliği dışında Mobil internetkullanmakta sorun yaşıyorsanız, cihazınızı yeniden başlatmayı ve manuel bir ağ araması yapmayı deneyebilirsiniz. Lütfen dikkat: Yeni bir sözleşmeniz varsa, dolaşım bağlantıları için ilk fatura ödendikten sonra açılır.

**Başlık:** Gemi ve uçaklarda da dolaşım düzenlemeleri geçerli mi?

**İçerik:** Avrupa Birliği içinde bir ağda olduğunuz sürece, temel olarak yerel tarifiniz veya seçtiğiniz dolaşım tarifiniz geçerlidir. Ancak, örneğin bir gemi ağı veya bir uçaktan (genellikle uydu yoluyla) telefon görüşmeleri yaparsanız, önemli ölçüde daha yüksek ücretler ortaya çıkabilir. İki dakikalık bir telefon görüşmesi 3,28 ile 13,10 €, bir SMS 0,37 ile 2,74 €, bir megabayt internet ise 5,99 ile 25 € arasında değişebilir. Tavsiye: Gemi ağı operatörlerinin veya havayolu şirketlerinin hizmetlerinden yararlanmak istiyorsanız, seyahatten önce en iyi seçenek gemi veya havayolu şirketi veya bir seyahat acentesiyle iletişime geçmek ve ilgili fiyatları öğrenmektir. Limanda veya havaalanında olduğunuzda telefon veya internet kullanmak daha ucuz olabilir.

Bu durumda yabancı mobil operatörleri kullanarak daha düşük dolaşım ücretlerini de alabilirsiniz. Herhangi bir sorunuz olursa, müşteri hizmetlerimize aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayarak yazılı olarak da başvurabilirsiniz.

**Başlık:** Tarifimdeki internet dolaşım hacmi tükendiğinde ne olur?

**İçerik:** Kısıtlama ve ilgili uyarılar, AB ülkelerinde de yurt içinde olduğu gibi uygulanır. Sözleşmenize bağlı olarak, AB ülkelerinde evdeki gibi aynı fiyatlarla yeni bir İnternet paketi satın alabilirsiniz. İpucu: freenet Hotspot Flat ile dünya genelinde 120 ülkedeki yaklaşık 50 milyon noktadan İnternet erişimine sahip olabilirsiniz. Bu şekilde internet dolaşım hacminizi koruyabilirsiniz.

**Başlık:** Bir AB ülkesinden ziyaret edilen üçüncü bir AB ülkesindeki görüşme nasıl ücretlendirilir?

**İçerik:** Dolaşım Yönetmeliği, AB genelinde dolaşımı düzenler. Bu, AB ülkelerinden birinde yapılan çağrılar, örneğin İspanya'dan Hollanda'ya yapılan çağrılar, Alman bir mobil telefon sözleşmesiyle Almanya'daki aramalarla aynı maliyete sahip olacağı anlamına gelir.

**Başlık:** Mobil operatörüm ev tarifemdeki koşullara göre dolaşım kullanımını sınırlayabilir mi ve operatör ek ücretler talep edebilir mi?

**İçerik:** Evet, eğer yurt içi tarifeniz sınırlıysa, bu kısıtlama geçici yurtdışı seyahatleri sırasında da yurt içi koşullara göre dolaşım kullanımı için geçerli olacaktır. Dolaşım Yönetmeliği, AB içindeki geçici seyahatler sırasında yerel koşullarda tarifenizi kullanabilmenizi sağlar. Geçici yurtdışı konaklamalar sırasındaki kullanımı düzenlemek için, "Adil Kullanım Politikası" uygulanır. Bu politika, ek ücretlerin talep edilebileceğini belirtir ve özellikle aşağıdaki durumlarda geçerlidir: Müşteri, mobil operatörü tarafından yapılan bir talep sonrasında bile normal ikametgahını veya Almanya'ya karşı olan stabil bağlantısını kanıtlayamaz. Müşteri, dört ay içinde Avrupa'da aşırı sıklıkta ve uzun süreli kalmaya devam eder veya mobil telefon hizmetlerini Avrupa'da ağırlıklı olarak kullanır ve operatörün uygun uyarılarına rağmen bu kötüye kullanımı durduramaz. AB Yönetmeliği gereği tanımlanan hesaplama (Adil Kullanım Politikası madde 3a'ya bakın) doğrultusunda internet dolaşım hacmi tüketilmiştir.

**Başlık:** Yurtdışına yapılan aramalar beni ne kadar tutar?

**İçerik:** Genel olarak, yurtdışına yapılan telefon görüşmeleri ücretlidir ve telefon tarifenizde yer almaz, eğer yurtdışı seçeneği satın almadıysanız. Tüm yurtdışı telefon görüşmesi fiyatları ve koşulları burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Hangi yurtdışı seçeneklerini satın alabilirim?

**İçerik:** Belirli yurtdışı seçeneklerini satın aldığınızda, yurtdışı seyahatlerinde uygun ve sorunsuz bir şekilde internete erişebilirsiniz. Online hesabınıza giriş yaptıktan sonra, size sunulan tüm yurtdışı seçeneklerinin bir özetine buradan ulaşabilirsiniz.

**Başlık:** Yurtdışında arama yapmak ve internet kullanmak beni ne kadar tutar?

**İçerik:** Yurtdışında telefon görüşmeleri ve internet kullanımı, bulunduğunuz ülkeye ve satın aldığınız yurtdışı seçeneğine göre değişir. Avrupa Birliği'nde geçici seyahatlerinizde tarifenizi Almanya'daki koşullarla aynı şekilde kullanabilirsiniz. Belirli özel ve hizmet numaraları için, yurtiçi kullanımdan daha yüksek fiyatlar uygulanabilir. Tüm bilgileri buradan bulabilirsiniz. Lütfen dikkat: İsviçre AB'ye dahil değildir. İngiltere'de, Brexit'ten sonra da koşullar değişmedi ve AB'deki koşullara sahipler. Diğer ülkelerdeki telefon görüşmesi ve internet kullanımı fiyatları ve daha fazla yurtdışı seçeneği hakkında bilgi almak için buraya tıklayın. Sorularınız için, müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak da başvurabilirsiniz. Sadece aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Yurt dışında tarifemi kullanmam ne kadara mal olur?

**İçerik:** Yurt dışında telefon görüşmeleri ve internet kullanımı, bulunduğunuz ülkeye ve ayarladığınız yurt dışı opsiyonlarına bağlı olarak ücretlendirilir. Bir fiyat listesi burada mevcuttur.

**Başlık:** Cep telefonumdaki internet dolaşımını nasıl kapatabilirim?

**İçerik:** Cep telefonunuzdaki internet dolaşımını devre dışı bırakmak için seyahat öncesinde aşağıdaki ayarları yapmanız gerekmektedir: Cep telefonundaki internet dolaşımını kapatın Cep telefonundaki mobil interneti kapatın Cep telefonundaki LTE veya 4G'yı kapatın (gerekirse) Otel, kafe vb. ücretsiz Wi-Fi ağları üzerinden de sorunsuz bir şekilde internete erişebilirsiniz. İpucu: freenet Hotspot Flat ile dünya genelinde 120 ülkedeki yaklaşık 50 milyon hotspota erişebilirsiniz. Bu şekilde internet kullanımınızı azaltabilirsiniz. Eğer yurt dışı internet veya telefon kullanımını tamamen engellemek istiyorsanız (örneğin çocuğunuz cihazı kullanıyorsa), lütfen iletişim formumuz aracılığıyla müşteri hizmetlerine başvurun. Bunun için aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayın. Lütfen ayrıca yurt dışındaki gelen ve giden aramalar ve SMS'ler ve/veya mobil internet engellemek isteyip istemediğinizi de direkt olarak belirtin. Engelleme sadece müşteri hizmetleri tarafından kaldırılabilir.

**Başlık:** Avrupa Birliği dışında seyahat ettiğimde ek masraflardan nasıl kaçınabilirim?

**İçerik:** Avrupa Birliği dışındaki bölgelere seyahat ediyorsanız (dikkat: bu İsviçre'yi de kapsar), lütfen Mobil internetkullanımını tamamen kapatın. Dikkat: LTE özellikli cihazlar yine de kısa süreliğine yerel LTE ağına sorgu yapmak için bağlanabilirler. Bu durumda, küçük internet transferleri sıklıkla meydana gelir. Bu sözde "hayalet dolaşım", günde birkaç kez gerçekleşebilir ve yüksek maliyetlere neden olabilir. Bu durumu önlemek için birkaç seçeneğiniz vardır: Cihazınızı uçuş moduna alın ve bu modda Wifi bağlantısı hala kullanılabilir olacaktır. Cihazınızda ağ modunu 5G veya 4G (LTE) modundan 3G (UMTS) moduna değiştirin. Bu sayede hala telefon görüşmesi yapabilirsiniz. Burada Mobil internetkullanımı ek olarak devre dışı bırakılmalıdır.

**Başlık:** Sınır yakınındayken ek masraflardan nasıl kaçınırım?

**İçerik:** Sınır yakınlarında (özellikle AB üyesi olmayan bir ülke) veya gemi/uçak içinde bulunduğunuzda, mobil bağlantınızın komşu ülkenin ağına veya bir uydu ağına

bağlandığı olabilir. Bu durumda, yurt dışı kullanımı (dolaşım) için fiyatlar geçerli olacaktır veya uydu dolaşımı için fiyatlar geçerli olacaktır. Hangi ağı bağlı olduğunuzu, cep telefonunuzun ekranındaki logo ve isimden anlayabilirsiniz. Almanya'da yurt dışı masraflarından veya daha yüksek maliyetlerden kaçınmak için, sadece otomatik ağ seçimini kapatın ve mobil ağı manuel olarak seçin.

**Başlık:** Kruvaziyer gemilerinde telefon görüşmeleri ve mobil internet benini ne kadara mal olur?

**İçerik:** Kruvaziyer gemisi seyahati sırasında karada mobil ağlardan uzakta telefon görüşmesi yapmak veya internette gezinmek isterseniz, önemli ek maliyetlerle karşı karşıya kalabilirsiniz. Yüksek denizde uydu aracılığıyla cep telefonu kullanımı için ücretler oldukça değişkenlik gösterir. Böylece, 2 dakikalık bir telefon görüşmesi arasındaki ücret 3,28 € ile 13,10 € arasında, bir SMS ise 0,37 € ile 2,74 € arasında ve bir megabayt internet trafiği 5,99 € ile 25 € arasında değişebilir. İpucu: Kruvaziyer gemisindeki ağ operatörlerin hizmetlerinden yararlanmak istiyorsanız, en iyi fiyatları öğrenmek için seyahatten önce gemi şirketi veya seyahat acentesi ile iletişime geçin. Daha ucuza konuşmak ve internette gezinmek için gemi limanda demirlediğinde yapmanız daha iyidir. Bu durumda, daha uygun ücretlerle karşılaşacağınız yabancı cep telefonu ağlarını kullanabilirsiniz. Tatiliniz boyunca ek maliyetler oluşmaması için en iyi seçenek, telefon uygulamalarının otomatik güncellemelerini devre dışı bırakmaktır. E-posta hesaplarınızın düzenli olarak güncellenmesini önlemek için telefonunuzu kullanmadığınız zamanlarda uçuş modunu etkinleştirmeniz önerilir.

**Başlık:** Ön ödemeli kartımı nasıl aktifleştiririm?

**İçerik:** Burada, SIM kartınızı kolayca kendiniz açabilirsiniz. Kişisel bilgilerinizi girdikten sonra, kişinin web kamerası aracılığıyla kimlik doğrulaması yapılır. Bu şekilde, üçüncü bir kişinin verilerinizi kötüye kullanmadığından emin olunur. Bu amaçla, bir kimlik belgesi (örneğin nüfus cüzdanınız) hazır bulundurunuz. Kimlik doğrulamasının başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi için bir web kameralı cihaz gereklidir. Ayrıca, açılış için geçerli bir e-posta adresine ihtiyacınız olacaktır. Alternatif olarak, SIM kartınızı herhangi bir freenet mağazasında açtırabilirsiniz. Yakınızdaki bir mağazayı burada bulabilirsiniz. Veya müşteri hizmetlerine yazılı olarak bir iletişim formu aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için, aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Ön ödemeli kartımı kaybettim veya çalındı. Şimdi ne yapmalıyım?

**İçerik:** Android veya iOS telefonunuz için "iPhone'umu Bul" veya "Cihazımı Bul" özelliğini etkinleştirdiyseniz, kişisel verilerinizi korumak için cihazınızı uzaktan bulabilir ve kilitleyebilirsiniz. SIM kartınızı online müşteri hesabınızda kilitleyebilirsiniz. Burada doğrudan bir yedek kart sipariş edebilirsiniz. SIM kartınızı kilitlemek için müşteri hizmetlerimize telefonla da ulaşabilirsiniz. Telefonla kilit hizmeti: 040 / 55 55 41 200 (24 saat erişilebilir)

**Başlık:** Ön ödemeli kartımı başkasına devrettim. Ne yapmalıyım?



**İçerik:** Ön ödemeli kartınızı başka bir kişiye devrettiniz mi? Bunun için en iyisi, resmi olarak bir "devir talebi" ile yapmaktır. Lütfen doldurduğunuz formu bize iletmek için sadece iletişim formumuzu kullanın. Formu "İletişim" başlığı altında bulabilirsiniz. Devir talebini burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Ön ödemeli kartım çalışmıyor. Bunun sebebi nedir?

**İçerik:** Ön ödemeli kartınız zaten aktifken ve birdenbire çalışmıyorsa, bunun farklı nedenleri olabilir. Öncelikle cihazınızı yeniden başlatarak sorunu çözmeyi deneyin. Kart hala çalışmıyorsa, son yüklemenin çok uzun zaman önce yapılmış olması mümkündür. Daha fazla bilgi için buraya bakabilirsiniz. Eğer size yardımcı olmadıysa, lütfen müşteri hizmetlerimize yazılı olarak iletişim formumuz aracılığıyla başvurun. Bunun için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Ön ödemeli numaramı başka bir operatöre taşıyabilir miyim?

**İçerik:** Sağlayıcınızı değiştirmek ve ön ödemeli numaranızı taşımak istiyorsanız, sorun değil. Bunun için sadece mevcut ön ödemeli sözleşmenizin iptalini gerektiriyoruz. Bunun için iletişim formumuzu kullanmanız ve iptal etmek ve numaranızı taşımak için serbest bırakmak istediğinizi belirtmeniz yeterlidir. İletişim formunu "İletişim" başlığı altında bulabilirsiniz. Bize bir iptal onayı aldıktan sonra yeni operatöre geçebilirsiniz.

**Başlık:** Prepaid hesabıma nasıl kredi yüklerim?

**İçerik:** Prepaid hesabınıza kredi yüklemek için iki seçeneğiniz var. 1. freenet Yükleme Hizmeti ile Prepaid Başlangıç paketinizde farklı freenet Yükleme Hizmetleri için bir başvuru formu bulunmaktadır. Formu buradan da indirebilirsiniz. En uygun olan hizmeti işaretleyin ve tamamen doldurulmuş ve imzalanmış başvuru formunu, aşağıda "İletişim Formu" başlığı altında bulunan online form aracılığıyla bize geri gönderin. Başvurunuzun işlenmesinden sonra online müşteri hesabınızda aşağıdaki üç yükleme seçeneği arasından seçim yapabilirsiniz: Doğrudan Yükleme Aylık Yükleme Bakiye durumuna göre yükleme Farklı yükleme seçeneklerinin genel bir bakışına buradan erişebilirsiniz. 2. Bakiye kartı veya Bakiye fişi ile Prepaid kartınızı bakiye kartları veya fişleri kullanarak da yükleyebilirsiniz. Bunlar farklı yükleme tutarlarıyla tüm freenet mağazalarında ve Almanya genelinde birçok benzin istasyonunda, elektronik mağazalarda ve büfelerde bulunabilir. Kartlarda veya fişlerde size açıklama yapmak için bir kılavuz da bulunmaktadır. Prepaid hesabınızı yüklemek için, kartınızda veya fişinizde bulunan yükleme numarasına ihtiyacınız vardır. Ardından, operatörünüze bağlı olarak aşağıdaki tuş kombinasyonlarıyla bakiyenizi yükleyebilirsiniz: Telekom: \* 101 \* YÜKLEME NUMARASI # + yeşil çağrı tuşu Vodafone: \* 100 \* YÜKLEME NUMARASI # + yeşil çağrı tuşu Telefónica: \* 103 \* YÜKLEME NUMARASI # + yeşil çağrı tuşu Alternatif olarak, Prepaid hesabınızı aşağıdaki kısa numaralar aracılığıyla (tarifenize bağlı olarak) arayarak yükleyebilirsiniz: Xtra / MagentaMobil: 2000 MagentaMobil: 2000 CallYa: 22922 o.tel.o: 12430 freenet Mobile: 5667 3. PayPal ile PayPal'i ödeme aracı olarak kullanıyorsanız, uygulamada veya online hizmette ana sayfada "Cep telefonu bakiyesi yükle" seçeneğini seçebilirsiniz. Prepaid telefon numaranızı girin ve talimatları izleyin. Orada yükleme için farklı bakiye tutarları

arasından seçim yapabilirsiniz. 4. Bankanız üzerinden: Birçok Alman bankası, ATM'lerde veya online bankacılıkta kredi kartı bakiyesini yükleme seçeneği sunmaktadır. Daha fazla bilgi için lütfen bankanıza başvurunuz.

**Başlık:** Mevcut bakiyemi nasıl sorgulayabilirim?

**İçerik:** Ön ödemeli hesabınızın bakiyesini kolayca sorgulayabilirsiniz. Bunun için \*100# tuş kombinasyonunu girin ve ardından arama tuşuna basın.

**Başlık:** Ön ödemeli kartımdaki kalan bakiye nasıl ödenir?

**İçerik:** Ön ödemeli bakiyenizin ödemesini yapmak istiyorsanız, bunu kolayca yapabilirsiniz: İndirme Merkezimizde, "freenet DLS GmbH kalan bakiye ödemesi" adlı bir başvuru formu bulacaksınız. Lütfen bu formu tamamen doldurun ve imzalayarak bize "İletişim" sayfamızda yer alan dosya eki olarak gönderin. Formu gönderdikten sonra, bakiye ödemesi yapılacaktır. Formun gönderilmesi ile sözleşme sona erer ve telefon numaranızdan vazgeçersiniz.

**Başlık:** Ön ödemeli kartımın deactive olmaması için ne sıklıkla bakiye yüklemem gerekiyor?

**İçerik:** Ön ödemeli kartınızın deactive olmaması için belirli aralıklarla yüklemesi gerekmektedir. Bu aralıklar, operatöre göre değişebilir. Deactive olmadan önce, yükleme yapmanız gerektiği konusunda bir SMS alacaksınız. Telekom: Yüklemeden itibaren her zaman 15 ay içinde yeniden yükleme yapmanız gerekiyor. Yükleme yapacağınız tutardan bağımsızdır. Vodafone: Burada, yükleyeceğiniz tutara bağlı olarak süre değişebilir. Bakiyenize 15 € yüklediyseniz, ardından bakiyenizi yeniden yüklemek için 9 ayınız olacaktır. 25 € veya daha fazla yüklediyseniz, 12 ayınız olacaktır. Kartınız zaten deactive edildiyse, kartınızı tekrar etkinleştirmek için lütfen müşteri hizmetlerimize "İletişim" sayfamızdaki yazılı olarak başvurun. Bunun için aşağıdaki "İletişim" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Ön ödemeli tarifimi değiştirmek istiyorum. Nasıl yapabilirim?

**İçerik:** Vodafone CallYa tarifeniz varsa, ücretsiz kısa numara 22044 üzerinden tarife değişikliği yapabilirsiniz. Sadece hotline'daki talimatları takip edin. Bir Telekom ön ödemeli tarifi kullanıyorsanız, tarife değişikliği için müşteri hizmetlerimize yazılı olarak iletişim formumuz aracılığıyla başvurun. Bunun için aşağıdaki "İletişim kur" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Online müşteri hesabı hangi seçenekleri sunuyor?

**İçerik:** Online müşteri hesabınızda aşağıdaki hizmetler sunulmaktadır: Adres değiştirme Banka hesabı değiştirme İletişim ve fatura e-posta adresi kurma / değiştirme Fatura gönderme / bildirimini değiştirme Online posta kutusu Sözleşmenizle ilgili hizmetler: Faturaları ve ayrıntılı arama bilgilerini görüntüleme Fiyat kontrolü yapma Yedek SIM kartları sipariş etme Çoklu SIM kartları sipariş etme PUK tespiti Ek seçenekler satın alma Ek seçenekleri iptal etme Tarife değişikliği yapma Sözleşme uzatma İşlem durumunu görüntüleme Sipariş bilgilerini kontrol etme

Üçüncü taraf operatörleri için ayarları değiştirme Cep telefonu için servisimiz: Mağaza bulma (onarım gerekiyorsa) Hırsızlık engelleme / SIM kartı engelleme Cep telefonu kullanımında yardım (örneğin, posta kutusu ayarları, numara gösterimi vb.) Yeni cep telefonlarının kurulum servisi Cep telefonu sigortası satın alma Cep telefonu satın alma hizmeti

**Başlık:** Yeni bir müşteri olarak online hesabıma nasıl kaydolabilirim?

**İçerik:** Yeni müşteri olarak, sizi otomatik olarak online müşteri hizmetimize kaydettik. Sözleşme yaparken bir e-posta adresi belirttiyseniz, "freenet Müşteri Hesabı ile avantajlarınızı kullanın!" Konulu bir mesaj alacaksınız. Bu e-postadaki "Şimdi kaydol" düğmesine tıklayın. Şimdi istediğiniz online hesap şifrenizi ve doğum tarihinizi girin ve ardından "Şifre belirle" düğmesine tıklayın. Artık kişisel online hesabınızı kurmuş oldunuz! Sözleşme yaparken bir e-posta adresi belirtmediyseniz, kaydolma talimatlarını burada bulabilirsiniz.

**Başlık:** Online müşteri hizmetleri için kendi e-posta adresim olmadan kullanabilir miyim?

**İçerik:** Hayır, Online Müşteri Hizmetlerinin kullanımı yalnızca geçerli bir e-posta adresiyle kaydolursanız mümkündür.

**Başlık:** Bir girişle birden fazla sözleşmeyi yönetebilir miyim?

**İçerik:** Evet. Geçerli bir e-posta adresiyle kaydolduktan sonra, aynı müşteri numarası altında bulunan birden fazla sözleşmeyi bir Online Müşteri Hesabı ile yönetebilirsiniz. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Gelecekte, farklı freenet markalarından farklı müşteri numaralarını bir Online Müşteri Hesabı altında yönetmek mümkün olacak mı?

**İçerik:** Hayır, bu maalesef sistem kaynaklı olarak mümkün değil.

**Başlık:** Bir başka sözleşmeyi nasıl Online-Konto'uma ekleyebilirim?

**İçerik:** Zaten müşterimizseniz ve başka bir sözleşme imzalarsanız, bu otomatik olarak Online-Kontonuzda eklenir. Bununla ilgili olarak "Sözleşmelerim" altında kolayca görebilirsiniz. Yeni sözleşmenin kişisel verilerinin (isim, adres verileri ve e-posta adresi) mevcut sözleşmenin kişisel verileriyle eşleşmesi gerekmektedir. Sorularınız için müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla başvurabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** Online müşteri hesabımdan nasıl çıkış yapabilirim?

**İçerik:** Online hesabınızdan çıkış yapmak istediğinizde, bilgisayarınızı veya dizüstü bilgisayarınızı kullanıyorsanız, fareyi sağ üst köşedeki siyah çubuktaki e-posta adresinizin üzerine getirmeniz yeterlidir. Daha sonra yeni bir menü görünecektir. En altta "Çıkış Yap" olarak adlandırılan yeşil düğmeyi bulacaksınız. Sadece buna tıklamanız yeterlidir. Mobil bir cihaz kullanıyorsanız, üst kısımda bir erkek figürünü

andıran simgeye dokunmanız yeterlidir. Ardından, "Çıkış Yap" olarak adlandırılan yeşil düğmeyi kullanın.

**Başlık:** Müşteri hesabımı nasıl silebilirim?

**İçerik:** Online hesabınızı silmek istiyorsanız, buradan talepte bulunabilirsiniz. Sadece adımları takip edin. Hesabınız silindikten sonra, online faturalara ve posta kutusuna erişiminiz olmayacağını lütfen unutmayın. Hesabınızı silerseniz, uygulamada da artık oturum açamazsınız.

**Başlık:** Online posta kutusu nedir?

**İçerik:** Online posta kutunuzda sözleşmenize ilişkin tüm ilgili belgeleri bulabilirsiniz. Ayrıca burada önemli mesajlar da alırsınız. Belgeleriniz her zaman Online müşteri hesabınızda "Posta kutum" bölümünden erişilebilir.

**Başlık:** Kullanıcı adı ve şifremi nasıl değiştirebilirim?

**İçerik:** Kullanıcı adınızı ve şifrenizi Online müşteri hesabınızda ücretsiz ve kolay bir şekilde kontrol edip güncelleyebilirsiniz. Giriş yaptıktan sonra doğrudan müşteri bilgilerinize buradan erişebilirsiniz. Sorularınız için, iletişim formumuz aracılığıyla müşteri hizmetlerimize yazabilirsiniz. Bunun için aşağıdaki "İletişime Geç" düğmesine tıklamanız yeterlidir.

**Başlık:** Müşteri Uygulamasını Nereden Bulabilirim ve Nasıl Giriş Yapabilirim?

**İçerik:** freenet Mobilfunk uygulamasını buradan indirebilirsiniz. freenet Mobilfunk uygulaması ile cep telefonu tarifenizle ilgili her şeyi tam olarak kontrol edebilirsiniz. Uygulama, daha fazla konfor ve hizmet için tek seferlik işlevler sunar. Tam kontrol, tam genel bakış ve tam hizmet için şimdi indirin! Pratik maliyet kontrolü, tarife bilgileri, müşteri bilgileri, fatura detayları, tüm önemli belgeleri içeren online posta kutusu, WhatsApp ve telefon aracılığıyla doğrudan servis ekibiyle mesajlaşma ve pratik satıcı arama. Geri dönüşleriniz için, müşteri hizmetlerimize iletişim formumuz aracılığıyla yazılı olarak başvurabilirsiniz. Aşağıdaki "İletişim Kur" düğmesine tıklayın.

**Başlık:** İşitme engelli ve işitme kaybı olanlar için müşteri hizmetleri

**İçerik:** Tess tercüme hizmeti üzerinden işitme engelli ve işitme kaybı olanlar için işaret dili ve yazılı müşteri hizmetleri sunuyoruz. İşitme engelli ve işitme kaybı olanlar, Tess tercümanlarıyla video veya sohbet bağlantısı kullanarak istenen görüşme partnerine telefon bağlantısı oluşturup aynı anda çeviri yapıyorlar. freenet müşteri hizmetlerine Tess servisi üzerinden ulaşabilirsiniz. Bunun için sadece bu numarayı Tess tercümanına vermeniz yeterli: 040-555541122. (Bu numara sadece Tess tarafından erişilebilir.) Tess tercüme hizmeti kullanımı için size ücretler uygulanır. Güncel maliyetleri doğrudan Tess'te görebilirsiniz: Kosten | Tess Sign & Script - işitme kaybı olanlar için Relay-Dienste GmbH Tess'i kullanma - Nasıl çalışır: Kayıt ol Tess tercüme hizmeti kullanımı için [www.tess-kom.de](http://www.tess-kom.de) adresinden kayıt olun veya mevcut bir hesap kullanın. Yazılımı yükleyin Kullandığınız cihaza yazılımı yükleyin: Smartphone / Tablet - Tess App (Android ve iOS) Windows PC - MMX Yazılımı (İndirme: [www.tess-kom.de/client-](http://www.tess-kom.de/client-)

download) Teknik gereksinimler Optimal iletişim için stabil bir internet bağlantısı gereklidir. İletişim hızınızın yeterli olup olmadığını buradan test edebilirsiniz: Speed Test - Tess Relay-Dienste PC üzerinden video iletişimini kullanmak isterseniz bir web kamerasına ihtiyacınız vardır. Aramayı başlatın Smartphone / Tablet üzerinde uygulamayı veya PC'de MMX yazılımını açın ve Tess tercümanı ile iletişim kurun. Konunuzu açıklayın ve TESS tercümanına 040-555541122 numaralı telefon numaramızı verin, ücretler için Kosten | Tess Sign & Script - işitme kaybı olanlar için Relay-Dienste GmbH) bağlantısını kullanın.