

Häufig gestellte Fragen

Stand: 25.11.2009

Leistungserbringer der Mobilfunkleistung ist die GTCOM GmbH. Die Auto-Teile-Unger Handels GmbH & Co KG tritt hierbei nur als Vermittler auf.

Inhaltsverzeichnis

1	Kontaktdaten	2
1.1	Das A.T.U talk Service Team hilft immer	2
2	Schnellstart	2
2.1	Der A.T.U talk Vorteil	2
2.2	Freischalten Ihrer A.T.U talk SIM-Karte	3
2.3	Noch ein Schritt und Ihre Karte ist einsatzbereit	4
3	SMS, MMS, E-Mail und Internet	4
3.1	Wie lang darf eine SMS sein?	4
3.2	SMS-Mitteilungszentralnummer	4
3.3	MMS empfangen	4
3.4	Wie groß darf eine MMS sein?	4
3.5	Wap, Internet und E-Mail bei A.T.U talk	4
4	Einstellungen für Ihr Handy	5
4.1	Einstellungen für MMS	5
4.2	Datendienste nutzen (z.B. E-Mail, Surfen im Web, kostenlose Nutzung der mobilen Portale)	5
5	Ihr persönlicher Kundenservice Bereich	6
5.1	Zugriff	6
5.2	Funktionen	6
6	Guthabenkonto	7
6.1	Wie hoch ist das Guthaben auf dem Guthabenkonto?	7
6.2	Gültigkeit des Guthabens und Aktivitätsfenster	7
7	Aufladungen	8
7.1	Warum ist die GTCOM GmbH Empfänger der Einzahlung?	8
7.2	Welche Bezahlmöglichkeiten gibt es?	8
7.3	Wie kann ich meine Bankverbindung hinterlegen?	9
8	Rufnummernmitnahme (MNP)	9
8.1	Sie möchten Ihre bisherige Rufnummer zu A.T.U talk mitnehmen	9
9	Mobilfunknetz	10

1 Kontaktdaten

1.1 Das A.T.U talk Service Team hilft immer

Wenn Sie eine Frage hier nicht beantwortet finden oder lieber gleich einen direkten Ansprechpartner haben möchten, dann wenden Sie sich bitte an unser kompetentes **A.T.U talk Service Team**.

Das **A.T.U talk Service Team** erreichen Sie mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte von Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 und Sa.: 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr unter der Kurzwahl 1000 (0,49 EUR/Min).

Für die Registrierung Ihrer SIM-Karte erreichen Sie das **A.T.U talk Service Team** unter: 01805-070727 (0,14 Euro/Min. aus dem Netz der DTAG, ggf. abweichende Preise aus anderen Mobilfunknetzen)

Kontakt via E-Mail unter: kundenservice@atu-talk.de

2 Schnellstart

2.1 Der A.T.U talk Vorteil

Mit A.T.U talk telefonieren Sie rund um die Uhr für **nur 1 Cent pro Minute** zu allen A.T.U talk Kunden innerhalb von Deutschland. Da kann man endlich mal in Ruhe ausreden.

Mit den günstigen Europa-Konditionen telefonieren Sie als A.T.U talk Kunde zudem für nur 10 Cent pro Minute aus Deutschland in alle europäischen Festnetze und das türkische Festnetz.

Die komplette Übersicht und die jeweils aktuellen Konditionen finden Sie in der Preisliste unter www.atu-talk.de.

2.2 Freischalten Ihrer A.T.U talk SIM-Karte

Aus Sicherheitsgründen muss die A.T.U talk SIM-Karte erst freigeschaltet werden bevor sie genutzt werden kann.

Die Freischaltung kann im Internet unter www.atu-talk.de oder über das A.T.U talk Service Team vorgenommen werden.

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

Das Diagramm zeigt ein Formular zur Freischaltung einer SIM-Karte. Es besteht aus vier horizontalen Eingabefeldern, die von links nach rechts beschriftet sind: 'Rufnummer', 'PIN', 'PUK' und 'SIM-Karten Nummer'. Rote Pfeile weisen von jeder Beschriftung auf das entsprechende Feld. Rechts im Formular befindet sich ein Logo mit der Aufschrift 'A.T.U talk macht mobil...'.

Im Anschluss werden an Ihre angegebene E-Mail Adresse die persönlichen Zugangsdaten für Ihren persönlichen geschützten Kundenservice gesendet. **Verwahren Sie die Zugangsdaten vor unberechtigtem Zugriff!**

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



Eine im Internet bestellte SIM-Karte wird im Rahmen der Bestellung bereits durch das A.T.U talk Service Team für Sie freigeschaltet und muss nicht mehr von Ihnen freigeschaltet werden!

2.3 Noch ein Schritt und Ihre Karte ist einsatzbereit

Bevor Sie nun selber mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte günstig telefonieren können bzw. angerufen werden können müssen Sie noch Ihre Mailbox einrichten.

Hierbei vergeben Sie ein frei wählbares Mailbox Kennwort (**Service Passwort**). Mit diesem Kennwort können Sie Ihre Mailbox im Ausland oder auch von einem anderen Telefon aus abhören.

Über die Kurzwahl **9911** gelangen Sie in Ihre A.T.U talk Mailbox. Bei Ihrem ersten Anruf werden Sie durch das Menü der Mailbox geführt und können diese für Sie anpassen. Nach Abschluss der Einrichtung ist Ihre A.T.U talk SIM-Karte einsatzbereit.

Die Einstellungen Ihrer Mailbox können Sie jederzeit an Ihre Anforderungen anpassen.

Der Anruf zu Ihrer Mailbox ist innerhalb von Deutschland kostenlos!

3 SMS, MMS, E-Mail und Internet

3.1 Wie lang darf eine SMS sein?

Eine SMS darf 160 Zeichen lang sein. Bei vielen Handys können Sie aber viel längere Nachrichten verfassen. Diese werden dann aus mehreren SMS zusammengesetzt. Beachten Sie dann, dass in diesem Fall dann auch mehrere SMS abgerechnet werden.

3.2 SMS-Mitteilungszentralnummer

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

Die Nummer der GTCOM SMS-Mitteilungszentrale: **+491770020070**

3.3 MMS empfangen

Bevor Sie mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte MMS empfangen können müssen Sie prüfen, ob die Einstellungen in Ihrem Handy korrekt sind (siehe **Einstellungen für Ihr Handy**). Zudem können Sie erst eine MMS empfangen, wenn Sie selbst vorher mindestens eine MMS verschickt haben.

3.4 Wie groß darf eine MMS sein?

Die Begrenzung für eine MMS liegt bei 300KB.

3.5 Wap, Internet und E-Mail bei A.T.U talk

Mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte können Sie alle diese Datendienste nutzen, soweit die Parameter Ihrem Handy korrekt eingestellt sind (siehe **Einstellungen für Ihr Handy**).

4 Einstellungen für Ihr Handy

4.1 Einstellungen für MMS

Bevor Sie mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte MMS versenden können muss Ihr Handy richtig für den Dienst MMS eingestellt sein.

Im Folgenden finden Sie die einzelnen Einstellungs-Parameter. Schauen Sie dazu bitte auch in die Bedienungsanleitung von Ihrem Handy und tragen Sie folgende Einstellungen für MMS in Ihrem Handy ein:

Verbindungsname	GTCCom - MMS
Nachrichtenserver	http://mms.gtcom.de:8080
Proxies	Aktivieren
Primary Proxy Adresse	195.230.105.23
Primary Proxy Port	8080
Datenübertragung	GPRS
GPRS-Zugangspunkt (APN)	gprs.gtcom.de
Authentifizierung	Normal (Nicht gesichert)
Benutzer-Name	Leer
Passwort	Leer
Einwahlnummer	*99#

4.2 Datendienste nutzen (z.B. E-Mail, Surfen im Web)

Bevor Sie mit Ihrer A.T.U talk SIM-Karte Datendienste nutzen können muss Ihr Handy richtig für den Datenzugriff eingestellt sein

Sie erhalten die Einstellungen automatisch per SMS auf Ihr Handy. Diese Einstellungen müssen Sie akzeptieren.

Im Folgenden finden Sie die einzelnen Einstellungs-Parameter. Schauen Sie dazu bitte auch in die Bedienungsanleitung von Ihrem Handy und tragen Sie folgende Einstellungen für Datennutzung in Ihrem Handy ein:

Verbindungsname	GTCCom – Daten
Proxies (falls einstellbar)	Aktivieren
Primary Proxy Adresse	195.230.105.23
Primary Proxy Port	8080
Datenübertragung	GPRS
GPRS-Zugangspunkt (APN)	gprs.gtcom.de
Authentifizierung	Normal (Nicht gesichert)
Benutzer-Name	Leer
Passwort	Leer
Einwahlnummer	*99#
Passwort	Leer

5 Ihr persönlicher Kundenservice Bereich

5.1 Zugriff

Um einen optimalen Schutz für Ihre Daten zu gewährleisten erhalten Sie von uns Passwörter, die nur Ihnen den Zugriff auf Informationen und Dienste erlauben.

Mit der Freischaltungsbestätigung bzw. mit der Auftragsbestätigung (bei Web-Bestellung) bekommen Sie von uns einen Benutzernamen und ein Kennwort zugeschickt. Mit diesen Zugangsdaten erhalten Sie Zugriff auf Ihren persönlichen Bereich im Internet (siehe www.atu-talk.de Kundencenter).

5.2 Funktionen

Alles was Sie für Ihre A.T.U talk SIM-Karte benötigen finden Sie in Ihrem persönlichen geschützten Kundencenter im Internet unter www.atu-talk.de.

Folgende Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

Verbindungsübersicht

Ablage aller Übersichten wie z.B. Ihrer Einzelverbindungsnaehweise

Zugangsdaten

Änderung der Zugangsdaten für Ihren Kundencenter-Bereich

Persönliche Daten

Aktualisieren der persönlichen Daten

Tarif

Informationen zum aktuellen Tarif

Aufladen

Wählen Sie aus, wie Sie Ihre SIM-Karte aufladen möchten. Am besten nutzen Sie die automatische Auflade-Funktion

Bankdaten

Hinterlegen Sie im geschützten Bereich Ihre Bankdaten um eine der automatischen Auflade-Funktionen nutzen zu können

Wichtige Informationen erhalten Sie auch kostenlos direkt über Ihr Handy. Mit der Eingabe *100# erfahren Sie jederzeit und aktuell die Höhe Ihres Mobilfunk Guthabens.

6 Guthabenkonto

6.1 Wie hoch ist das Guthaben auf dem Guthabenkonto?

Das aktuelle Guthaben können Sie einfach und kostenlos mit folgender Tastenkombination abfragen: ***100#** und der **Anruftaste** drücken

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

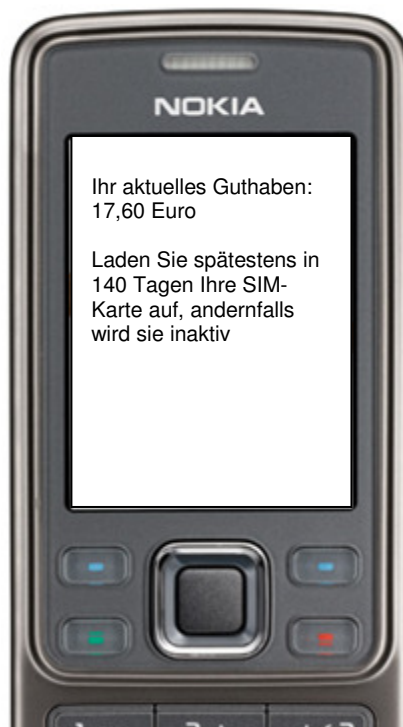
Alternativ können Sie auch in Ihrem Telefonbuch den Eintrag „Konto anzeigen“ (1155) auswählen. Folgen Sie den Anweisungen. Das verfügbare Guthaben wird Ihnen angesagt..

6.2 Gültigkeit des Guthabens und Aktivitätsfenster

Das Guthaben auf Ihrer SIM-Karte hat eine unbegrenzte Gültigkeit.

Für die SIM-Karte ist ein sogenanntes Aktivitätsfenster definiert. Mit Freischaltung der SIM-Karte bzw. nach jeder Aufladung beträgt dieses Aktivitätsfenster 6 Monate. Wird nach spätestens 6 Monaten kein Guthaben aufgeladen, so wird die SIM-Karte inaktiv geschaltet.

Mit der Abfrage *100# erhalten Sie eine Information in wie viel Tagen spätestens die nächste Aufladung erfolgen muss.



7 Aufladungen

7.1 Warum ist die GTCOM GmbH Empfänger der Einzahlung?

Die GTCOM GmbH ist der technische Dienstleister für das Mobilfunkprodukt. Daher werden z.B. Überweisungen an die GTCOM GmbH gerichtet.

7.2 Welche Bezahlungsmöglichkeiten gibt es?

Bei A.T.U talk haben Sie verschiedene Varianten wie Sie Guthaben auf Ihr A.T.U talk Guthabekonto buchen können.

Sie können die Aufbuchung selber vornehmen per Aufladecode, Überweisung oder die automatischen Aufladefunktionen von A.T.U talk. So können Sie z. B. einstellen, ob immer zum Monatsersten oder aber bei Unterschreitung Ihres Guthabekontos von 3,00 EUR automatisch ein von Ihnen gewählter Betrag aufgebucht wird.

Folgende Aufladevarianten stehen Ihnen zur Verfügung:

- **Aufladecode**

In jeder A.T.U Filiale können Sie Aufladecodes erwerben. Sie erhalten dort Aufladecodes für 10,00 €, 20,00 € oder 30,00 €, die auf einen Kassenbeleg gedruckt werden. Den Aufladecode können Sie entweder über die Tastatur Ihres Handys oder im Dialog mit unserem Sprachcomputer eingeben.

- **Überweisung**

Nutzen Sie dafür folgende Bankverbindung

Empfänger	GTCOM GmbH
Kontonummer	0209901900
Blz	30080000
Bank	Dresdner Bank Düsseldorf
Betrag	z.B. 15,-
Verwendungszweck	<Ihre A.T.U talk Rufnummer>

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

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

Die „2“ steht für eine 30 Euro-Aufladung

Vordefinierte Aufladewerte:

„1“ steht für 15 EUR

„2“ steht für 30 EUR

„3“ steht für 50 EUR

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

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

***Für die Nutzung der Aufladefunktionen müssen Sie in Ihrem geschützten Kundenbereich im Internet eine Lastschrift einrichten. Die Lastschrift richten Sie mit Ihren Kontodaten im Bereich „Bankdaten“ ein.**

7.3 Wie kann ich meine Bankverbindung hinterlegen?

Sie hinterlegen Ihre Bankverbindung online unter www.atu-talk.de sicher bei uns oder Sie wenden sich an das **A.T.U talk Service Team**.

8 Rufnummernmitnahme (MNP)

8.1 Sie möchten Ihre bisherige Rufnummer zu A.T.U talk mitnehmen

Sie können Ihre bisherige Rufnummer selbstverständlich zu A.T.U talk mitnehmen!

Sie wechseln von einem Laufzeitvertrag (Postpaid) zu A.T.U talk

1. Der Vertrag muss auf Ihren Namen registriert sein.
2. Kündigen Sie Ihren Vertrag rechtzeitig bei Ihrem derzeitigen Anbieter. Unter www.atu-talk.de finden Sie eine Vorlage für ein Kündigungsschreiben.
3. Sie erhalten eine Kündigungsbestätigung und einen Termin, wann Ihr Vertrag endet.
4. Bei der Registrierung Ihrer A.T.U talk SIM-Karte geben Sie das „Vertragsende-Datum“ an

Alles weiter erledigt A.T.U talk für Sie!

Sie wechseln von einem Prepaid-Angebot zu A.T.U talk

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

Alles weiter erledigt A.T.U talk für Sie!

Worauf Sie achten müssen:

- Die Portierung Ihrer SIM-Karte kann frühestens 120 Tage vor der Kündigung beantragt und muss bis spätestens 20 Tage nach der Kündigung durchgeführt werden.
- Beachten Sie bitte, dass Ihre persönlichen Daten mit den persönlichen Daten bei Ihrem vorherigen Anbieter übereinstimmen müssen.
- Ihr bisheriger Mobilfunkanbieter kann eine Gebühr für die Rufnummernmitnahme erheben.

9 Mobilfunknetz

Die GTCOM GmbH ist der Mobilfunkdienstleister für A.T.U talk. Sie telefonieren mit A.T.U talk im modernen E-Plus Netz.

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

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

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