



NUTZER- HANDBUCH

Ihre ersten Schritte



VORWORT

Lieber Kunde,
ich bin Frank Olschewski. Sie kennen mich aus dem Fernsehen als Ihren Mobilfunkexperten von Handystar. Ich freue mich, dass Sie mir und dem Handystar-Team Ihr Vertrauen schenken und damit auf über 20 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsmarkt setzen.

Mit Handystar haben sie die richtige Wahl getroffen. Und das kann ich Ihnen versprechen: Unser größtes Kapital ist Ihre Zufriedenheit. Wir von Handystar haben alles richtig gemacht, wenn Sie nicht nur einen Vertrag bei uns abschließen, sondern uns über viele Jahre treu bleiben – denn wir wollen Sie auch noch die nächsten 20 Jahre an Ihrer Seite begleiten.

Klar, auf den ersten Blick wirkt die Mobilfunkwelt ein bisschen kompliziert und wer möchte schon Raketen-Wissenschaft studieren, um zu telefonieren und zu surfen. Ich kenne das von mir selbst: Es soll einfach, schnell und unkompliziert funktionieren. Damit Sie sofort loslegen können, haben wir auf diesem Flyer alle wichtigen Mobilfunk-Infos für Sie zusammengestellt: Klar, transparent und unkompliziert – wie Sie es von Handystar kennen.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit Ihrem neuen Handy!

Herzlichst
Frank

Inhaltsverzeichnis

1	Erste Schritte zur Inbetriebnahme Ihres neuen Handys	2
	1.1. Einrichtung Ihres neuen Handys leicht gemacht	
2	Mein Tarif – Woher kommen die Kosten ?	3
	2.1. Die Anschlussgebühr	
	2.2. Die Grundgebühr und Rabatte	
	2.3. Das Startguthaben/Aktionsguthaben	
	2.4. Das Startguthaben und die monatliche Grundgebühr	
3	Vertragsfreischaltung und Laufzeit	10
4	Rufnummernmitnahme	13
	4.1. Nachträgliche Rufnummernmitnahme über den Anbieter	
	4.2. Möglichkeiten nach Neuvertrag bei Handystar	
5	Meine Handyversicherung	17
	5.1. Die Handyversicherung durch WERTGARANTIE	
	5.2. WERTGARANTIE Sofortschutz ab Antragsdatum	
6	Herstelleraktionen	19
7	Rücksendungen & Retouren	20
8	Notizen	25

Erste Schritte zur Inbetriebnahme Ihres neuen Handys

Einrichtung Ihres neuen Handys leicht gemacht



Nehmen Sie sich etwas Zeit für die Inbetriebnahme Ihres neues Telefons. Sobald die SIM-Karte eingelegt ist und Sie den PIN eingegeben haben, kann es auch schon losgehen!

Erste Schritte zur Inbetriebnahme Ihres neuen Handys

Einrichtung Ihres neuen Handys leicht gemacht

1

Smartphone auspacken

2

Simkarten-Einschub suchen
und mit Sim-Werkzeug
öffnen

3

Simkarte einlegen und
Einschub installieren

4

Gerät einschalten & loslegen!



Sollten Sie dennoch Probleme bei der
Einrichtung Ihres Handys haben, wenden Sie sich bitte
an den Kundenservice: **0234 - 90 4064 07**

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Die Anschlussgebühr

Im Folgenden habe ich für Sie die wichtigsten Posten auf der Mobilfunkrechnung und Ihre besonderen Sparmöglichkeiten zusammengestellt.

Und so einfach geht's

1

Vertragsunterlagen lesen

2

Prüfen ob eine Erstattung vorgesehen ist

3

Beschreibungen folgen und über die App des Anbieters Erstattung sichern

4

Der Mobilfunkanbieter erstattet bis zur dritten Abrechnung die Anschlussgebühr (Als Guthaben auf der Rechnung)

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Die Anschlussgebühr

Die Anschlussgebühr

Die reguläre Anschlussgebühr bei den Handystar-Verträgen beträgt faire **€ 39,99**.

Wir konnten jedoch spezielle Sonderkonditionen für unsere Kunden vereinbaren, so dass Sie sich bei einigen Tarifen ihre Anschlussgebühr zurückholen können!



Immer schnellstmöglich die Vertragsunterlagen zurückschicken oder via App einreichen! Erstattungen können nur ausgezahlt werden, wenn die Unterlagen vorliegen.

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Die Grundgebühr und Rabatte



Die Grundgebühr ist der Betrag, den Sie monatlich für Ihren Mobilfunkvertrag zahlen müssen.

Bei vielen Verträgen gibt es jedoch Rabatte des Anbieters, die dieser in der Regel über die gesamte Mindestvertragslaufzeit einräumt. Hier müssen Sie nichts machen, der Anbieter berücksichtigt den Rabatt, indem er den Rabatt von der regulären Grundgebühr automatisch abzieht.

Bei einigen Tarifen ist auch ein Rabatt durch Handystar vorgesehen, den nur Handystar-Kunden bekommen. Sie sichern sich Ihren exklusiven Rabatt, indem Sie einfach Ihre Vertragsunterlagen schnellstmöglich an Handystar unterschrieben zurückschicken.

Die Gutschrift erfolgt jeweils zum Monatsende auf das angegebene Bankkonto, zum ersten Mal am Ende des Folgemonats nach der Freigabe des Mobilfunkvertrags - **Das kann theoretisch bis zu acht Wochen dauern.**

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Das Startguthaben/Aktionsguthaben

Bei manchen Tarifen ist ein Start-/Aktionsguthaben vorgesehen. Das Startguthaben steht Ihnen gleich zu Vertragsbeginn zur Verfügung. Es wird mit allen regulär anfallenden Vertragskosten verrechnet.

Also ganz einfach: Sie zahlen so lange nichts, wie das Start-/Aktionsguthaben vorhanden ist.

Erst nachdem Sie das Guthaben aufgebraucht haben, fallen Ihre Grundgebühren in der regulären Höhe an.

Hierzu ein einfaches Rechenbeispiel (Wichtig: Die Zahlen beziehen sich nicht auf Ihren Vertrag)



Tarifdetails immer gründlich durchlesen!

Sollten Sie dennoch Probleme mit ihrem Vertrag haben, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice:

0234 - 90 4064 07

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Das Startguthaben und die monatliche Grundgebühr



Hierzu ein einfaches Rechenbeispiel
(Wichtig: Die Zahlen beziehen sich nicht auf Ihren Vertrag)

Beispielrechnung

Neuer Handystar-Vertrag mit Smartphone - 24 Monate Vertragslaufzeit

Monat 1-6	Monat 7 -24
Monatlich	Monatlich
0 € Grundgebühr 10 € Versicherung (Wertgarantie)	20 € Grundgebühr 10 € Versicherung (Wertgarantie)
Einmalig	Einmalig
100 € Smartphone 40 € Anschlussgebühr	0 € Smartphone 0 € Anschlussgebühr
Besonderheit	
120 € Startguthaben (Entspricht 6 Monaten Grundgebühr)	

Mein Tarif - Woher kommen die Kosten?

Das Startguthaben und die monatliche Grundgebühr



Tarifdetails immer gründlich durchlesen!
Prüfen Sie, ob es noch Sparmöglichkeiten
gibt und was man dafür tun muss.

Vertragsfreischaltung und Laufzeit



Bei den meisten Anbietern können Sie ein Wunschfreischaltdatum flexibel ein bis zwei Monate in die Zukunft legen. Erst ab diesem Datum zahlen Sie Gebühren und auch Ihre Vertragslaufzeit startet erst dann.

Handystar hat Ihnen das Datum der Vertragsfreischaltung in der Genehmigungsbestätigung mitgeteilt.

Sie wollen Ihre Rufnummer zu ihrem neuen Anbieter Vodafone, otelo, o2, Blau oder Freenet mitnehmen? Kein Problem – sobald ihr Vertrag aktiviert wurde, können Sie die **nachträgliche Rufnummernmitnahme bei Ihrem neuen Anbieter beauftragen**.

Die Bearbeitung dort dauert nur ca. eine Woche.

Vertragsfreischaltung und Laufzeit

Beispiel: Vertragsverlängerung

Mindestvertragslaufzeit - 24 Monate

Automatische Vertragsverlängerung ab dem 24. Monat
um einen weiteren Monat



Jetzt zu attraktiven Konditionen Ihren Vertrag verlängern
oder einen neuen Handystar-Vertrag sichern.

Unter der Nummer **0234 – 97979973**
können meine Kollegen und Kolleginnen aus der
Vertragsverlängerung alles Weitere mit Ihnen
besprechen.



Vertragsfreischaltung und Laufzeit

Wenn Sie bereits zwei Jahre Ihren aktuellen Handytarif haben, können Sie diesen mit einer Frist von einem Monat kündigen, dank des neuen Sonderkündigungsrechts! Nutzen Sie da einfach den Assistenten auf **handystar.de/hilfe-service**

Jetzt mit der Frist von nur einem Monat kündigen und die Chance auf einen neuen Handystar-Vertrag nutzen!



Rufnummernmitnahme

Nachträgliche Rufnummermitnahme über den Anbieter

Ganz klar, die Rufnummer soll mit, wenn man sich für Ihren neuen Vertrag bei einem neuen Anbieter entscheidet.

Rufnummernmitnahme – klappt reibungslos, wenn Sie ein paar Tipps von mir beachten!

Nachträgliche Rufnummermitnahme über den Anbieter

Bei Verträgen von Vodafone, o2, Blau und Freenet veranlassen Sie die Mitnahme direkt über den Anbieter.

Sie erhalten zunächst eine vorläufige Rufnummer.

Nach der Vertragsfreischaltung wenden Sie sich an Ihren neuen Anbieter, um die Rufnummernmitnahme anzustoßen. Bitte nutzen Sie hierfür die jeweiligen Homepages der Anbieter sowie deren Login-Bereiche. Sie finden die Adresse auch unter:
handystar.de/hilfe-service

Wichtig: Alte Rufnummer beim aktuellen Anbieter freigeben lassen!



Zum selben Anbieter wie zuvor wechseln und die Rufnummer behalten? Ob und wie das genau funktioniert mit der Rufnummernmitnahme, verrate ich Ihnen auf den nächsten Seiten!

Rufnummernmitnahme

Nachträgliche Rufnummermitnahme über den Anbieter

Nach Vertragsende

Kündigen Sie ihren aktuellen Mobilfunkvertrag rechtzeitig (einen Monat vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit).

Sofort

Informieren Sie ihren Mobilfunkanbieter darüber, dass Sie ihre Rufnummer sofort aus dem aktuellen, ungekündigten Mobilfunkvertrag vorzeitig mitnehmen möchten. Ihr Vertrag bei ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter bleibt bis Vertragsende bestehen und wird zu den aktuellen Konditionen fortgeführt (Es erfolgt lediglich eine Rufnummernfreigabe).
Sie erhalten von ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter eine Übergangsrufnummer, um den Vertrag weiterhin nutzen zu können.

Rufnummernmitnahme

Nachträgliche Rufnummernmitnahme über den Anbieter

Prepaid

Auch Prepaidkarten müssen gekündigt werden. Verwenden Sie hierfür am besten unsere Verzichtserklärung.

Nachträgliche Rufnummernmitnahme

Die Rufnummernmitnahme veranlassen Sie bei o2, Blau, freenet, Vodafone und otelo ganz bequem im Nachhinein. Hierfür wenden Sie sich nach der Vertragsfreischaltung direkt an Ihren Anbieter.
Details dazu ab Seite 22.



Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich, nur die anbieterinterne Rufnummernmitnahme ist ausgeschlossen. Aber auch hierfür gibt es eine Lösung: Wir beraten Sie gerne unter der Rufnummer: 0234-97979973.

Rufnummernmitnahme

Möglichkeiten nach Neuvertrag bei Handystar



Geschafft!

Sie haben erfolgreich ihre Rufnummer in einen neuen Mobilfunkvertrag bei Handystar mitgenommen!



Ihre bestehende Rufnummer kann nur behalten werden wenn folgendes passiert:

- a) Ein Neuvertrag bei einem anderen Anbieter abgeschlossen wird
- b) Eine Vertragsverlängerung beim aktuellen Anbieter abgeschlossen wird.

Handyversicherung

Die Handyversicherung durch WERTGARANTIE

Mit Handystar ist man auf der sicheren Seite – nicht zuletzt durch unsere Handyversicherung „WERTGARANTIE“.

Wie schnell ist das passiert: Das neue Handy fällt in einem unbedachten Moment auf die Straße und schon ist der Schaden groß, weil die Herstellergarantie nicht greift.

Ich weiß, wie ärgerlich das ist und deshalb schenkt Ihnen Handystar den ersten Monat der Handyversicherung „WERTGARANTIE“! Einem Partner der Freenet.



Unsere Handyversicherung nennt sich Wertgarantie, damit ist ihr neues Handy optimal geschützt und das für den Preis einer Currywurst pro Monat!

Handyversicherung

WERTGARANTIE Sofortschutz ab Antragsdatum



Alle wichtigen Informationen zu dem Versicherungsvertrag finden Sie in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

Es ist mit Sicherheit die richtige Entscheidung, wenn Sie Ihr wertvolles, neues Handy durch unsere Handyversicherung „WERTGARANTIE“ absichern.



Sie benötigen die Versicherung nicht? Kein Problem - Einfach eine Kündigung an WERTGARANTIE schicken:

WERTGARANTIE AG Breite Straße 8, 30159 Hannover,
E-Mail: kunde@wertgarantie.com

Herstelleraktionen

Handystar hat als unabhängiger Händler gute Kontakte zu allen Herstellern. Deshalb können wir unseren Kunden auch immer wieder die Teilnahme an **Herstelleraktionen** anbieten.

Durch diese **Herstelleraktionen** erhalten Sie ganz ohne weitere Kosten zum Beispiel eine Uhr oder Kopfhörer, wenn Ihr Auftrag aktionsberechtigt ist (also im Aktionszeitraum bestellt wurde) und Sie Ihr Aktionsgerät fristgerecht registriert haben.

Über die **Herstelleraktionen** informieren wir Sie in unseren TV-Sendungen und auch in den Angebotsdarstellungen auf Handystar.de. Wir schicken allen berechtigten Kunden eine Information zu der entsprechenden **Herstelleraktion**.

Und so sichern Sie sich Ihre Gratiszugabe:

1

Prüfen Sie ob Sie eines der Aktionsgeräte gekauft haben

2

Schritte aus der Handystar-E-Mail durchführen

3

Handy innerhalb des Zeitraums registrieren



Bei einer Herstelleraktion gilt:
Ohne Fleiß kein Preis – Aber es lohnt sich!

Rücksendung & Retouren

Stichwort: Flexibilität

Mit Handystar sind Sie flexibel - Sie haben ein 14-tägiges Rückgaberecht.

Wenn Ihnen also mal etwas nicht gefällt, schicken Sie es uns einfach zurück - Das ist uns lieber, als wenn Sie unzufrieden sind.

Sie benötigen noch eine Beratung? Dann wenden Sie sich einfach an unseren Service. Ich bin mir sicher, dass die Kollegen zusammen mit Ihnen die passende Lösung finden werden.

Selbst, wenn Ihre Bestellung zurückgehen soll ist die Rücksendung bei Handystar ganz einfach. Benutzen Sie hierfür das Retouren-Label, welches wir in Ihr Paket gelegt haben.

Übrigens: Wenn mal ein Neuversand notwendig ist, bekommen wir das auch hin. Die Kosten hierfür übernehmen selbstverständlich wir.

Sie haben noch Fragen, die ich hier nicht für Sie klären konnte? Dann besuchen Sie doch mal den Handystar Hilfebereich:
handystar.de/hilfe-service

Hier finden sie noch viele wertvolle Infos und Tipps!

Sie brauchen eine schnelle Lösung und wollen nicht lange im Internet suchen? Kenne ich selbst von mir – deshalb haben wir ein gut geschultes Service-Team, das Ihnen gerne weiterhilft.

Rufen Sie uns einfach unter **0234 – 90406407** an.

Wir freuen uns auf Sie!



Kontaktdata der Anbieter für die Rufnummernmitnahme

Die Rufnummernmitnahme zu o2

Sie veranlassen die Rufnummernmitnahme über Ihren o2 Login Bereich.

Alle wichtigen Infos zur Rufnummernmitnahme finden Sie hier:
www.o2online.de/service/rufnummernmitnahme/

Gut zu wissen:

Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich, nur die interne Mitnahme von o2 zu o2 ist ausgeschlossen.

Die Rufnummernmitnahme zu Blau

Sie veranlassen die Rufnummernmitnahme über Ihren Blau Login Bereich.

Alle wichtigen Infos zur Rufnummernmitnahme finden Sie hier:
www.blau.de/service/rufnummernmitnahme/

Gut zu wissen:

Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich.
Die interne Mitnahme von Blau zu Blau ist allerdings ausgeschlossen.
Auch die Mitnahme von o2 zu Blau ist nicht möglich.

Kontaktinformationen der Anbieter für die Rufnummernmitnahme



Die Rufnummernmitnahme zu freenet

Für die nachträgliche Beauftragung der Rufnummernmitnahme nutzen Sie diesen Link:

www.freenet-digital.de/lps/rufnummernmitnahme

Gut zu wissen:

Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich. Wenn Ihr Anbieter weiter freenet bleibt, kann die Rufnummer unter der Voraussetzung mitgenommen werden, dass Sie das Netz wechseln.



Die Rufnummernmitnahme zu otelo

Die nachträgliche Rufnummernmitnahme veranlassen Sie über den Mein otelo Bereich.

Alle wichtigen Infos zur Rufnummernmitnahme finden Sie hier:
www.otelo.de/service/rufnummernmitnahme

Gut zu wissen:

Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich. Nur die interne Mitnahme von otelo zu otelo ist ausgeschlossen.

Die Rufnummernmitnahme zu Vodafone

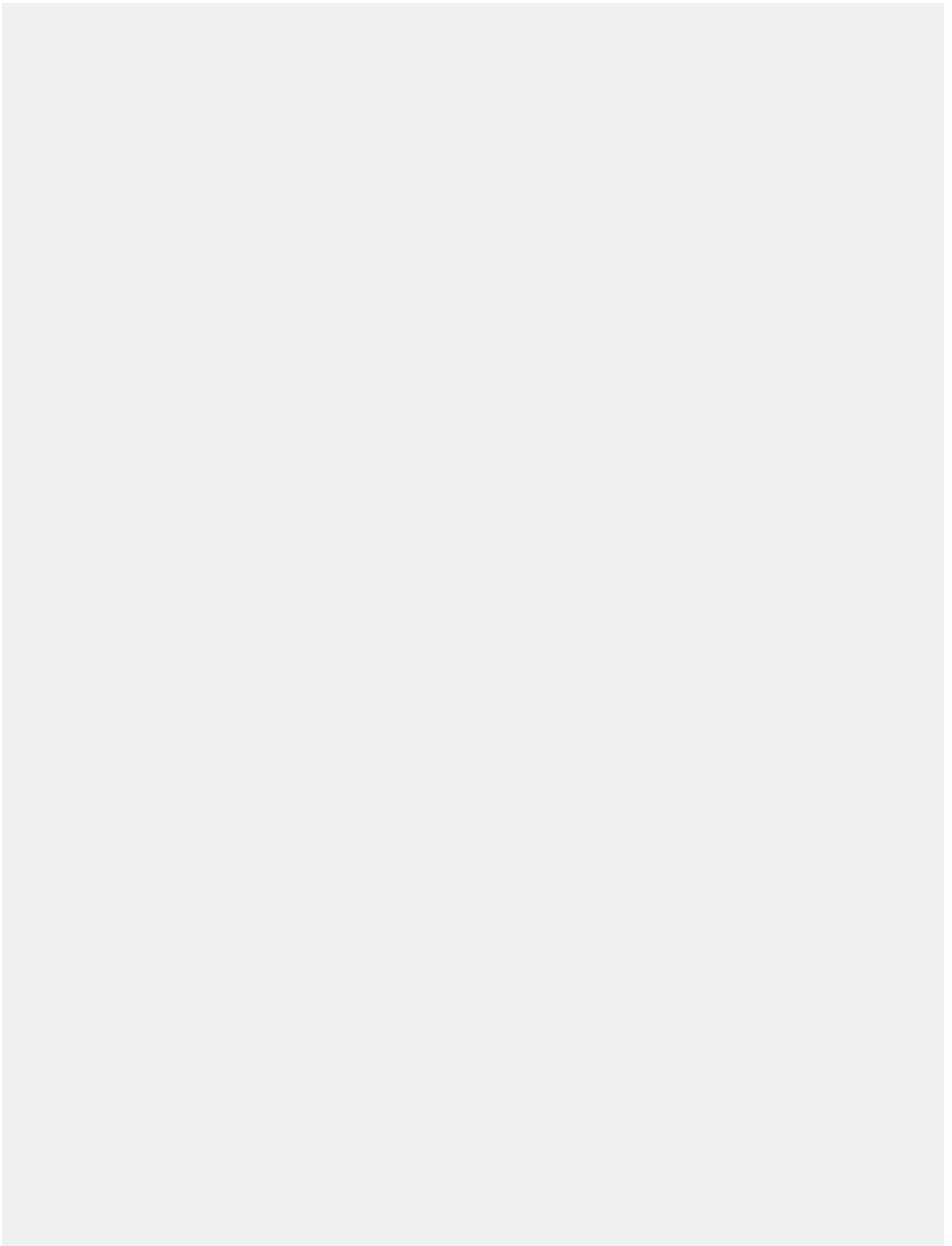
Die nachträgliche Rufnummernmitnahme veranlassen Sie über den Vodafone Login Bereich

Alle wichtigen Infos zur Rufnummernmitnahme finden Sie hier:
www.vodafone.de/hilfe/alles-zur-rufnummern-mitnahme.html

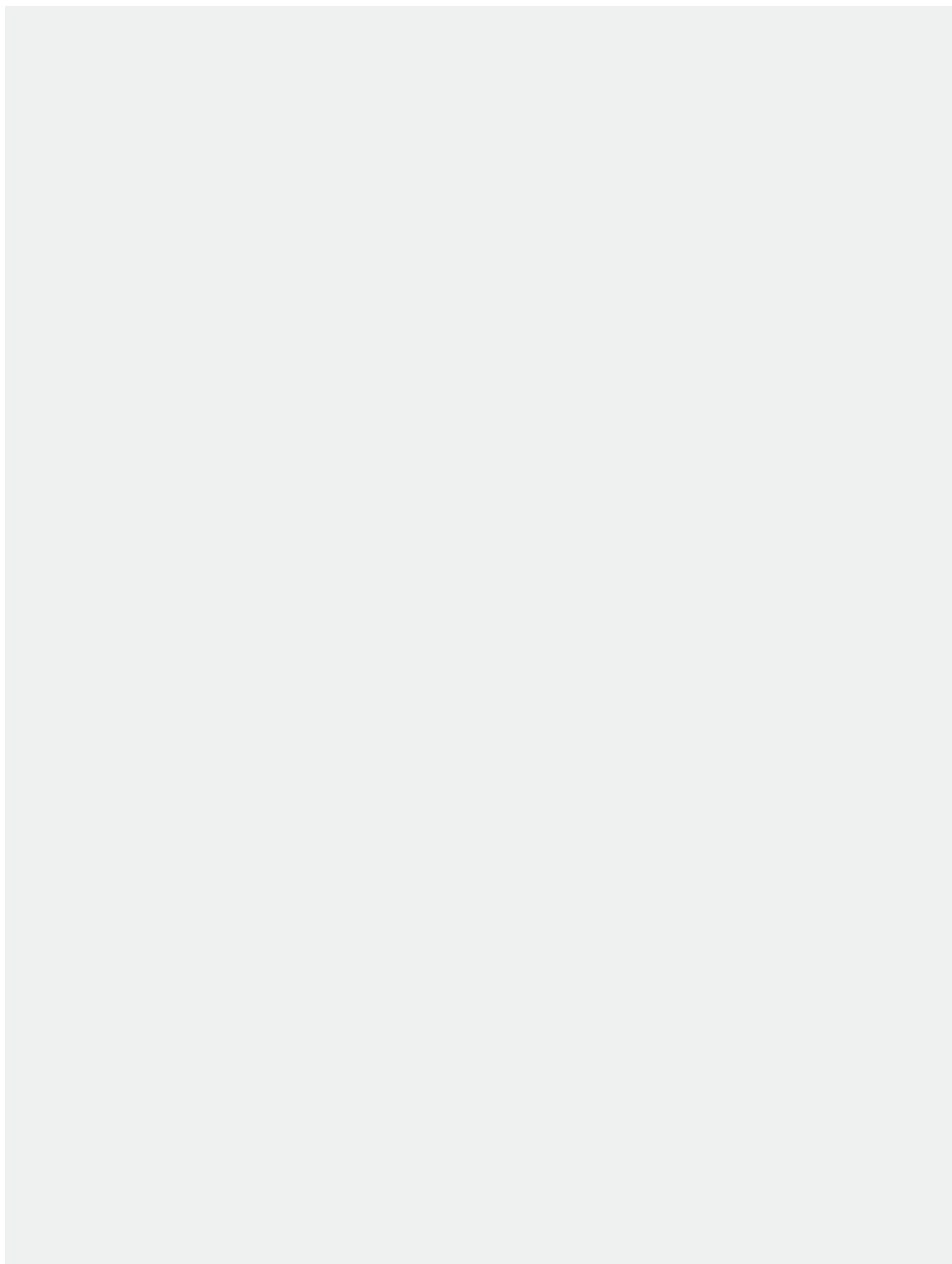
Gut zu wissen:

Die Rufnummernmitnahme ist fast immer möglich.

Nur die interne Mitnahme von Vodafone zu Vodafone ist ausgeschlossen.



Notizen





★★★★★
HANDYSTAR



handystar_b_01_2022