

Welkom bij Youfone

Handleiding



Beste Youfone klant!

Om nog meer plezier en gemak te hebben van uw Youfone aansluiting, geven wij u graag een aantal nuttige tips en algemene informatie.

Inhoud

Simkaart activeren	4
My Youfone	6
Youfone voicemail	8
Simkaart kwijt of gestolen	9
Bellen in het buitenland	10
Mobiel internet en MMS	12
0909, 0906 premiumnummers	13
Nummerbehoud	14
Contactgegevens	15

- **Simkaart activeren**

Uit veiligheidsoverwegingen wordt uw simkaart inactief verzonden. In geval van nummerbehoud, wordt deze automatisch geactiveerd nadat uw nummer naar Youfone is omgezet. Wanneer u een nieuw nummer van ons heeft gekregen dient u de simkaart online te activeren met uw persoonlijke activatiecode.

Activatiecode

Enkele dagen nadat uw simkaart is verzonden, ontvangt u een e-mailbericht met de activatiecode om uw simkaart te activeren (als u nummerbehoud heeft aangevraagd ontvangt u deze niet). Het activeren van uw simkaart kan via uw persoonlijk My Youfone pagina. De inloggegevens voor My Youfone zijn naar het door u opgegeven e-mailadres verstuurd. Zie ook het My Youfone hoofdstuk. Als u bent ingelogd op My Youfone, dient u de volgende stappen te doorlopen om uw simkaart te activeren:

1. Ga naar het tabblad: 'Mobiel'
2. Kies het te activeren telefoonnummer:
3. Voer uw activeringscode in en klik op: 'activeer dit nummer'

Uw nummer wordt geactiveerd, na enige tijd kunt u gebruik maken van uw simkaart (meestal na 15 minuten).

Wanneer u bovenstaande instructie heeft gevolgd en u na twee uur nog geen gebruik kan maken van de Youfone simkaart, zet dan eerst even uw toestel uit en vervolgens weer aan. Indien uw simkaart het nog niet doet, neemt u dan contact op met de Youfone klantenservice. De klantenservice is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **0900 - 698 3663** (10 cent per minuut).

- **My Youfone**

Nadat u bij Youfone een abonnement heeft afgesloten, beschikt u ook over uw eigen Youfone account. Op My Youfone kunt u snel en eenvoudig uw verbruikskosten en facturen bekijken. My Youfone geeft u altijd een helder overzicht van uw verbruik. Uw My Youfone account biedt u de volgende mogelijkheden:.

- **Persoonlijke gegevens inzien**
- **Actuele verbruikskosten inzien**
- **Facturen en specificaties bekijken**
- **Verloren of gestolen simkaart blokkeren**
- **Online contact met de Youfone klantenservice**
- **Status nummerbehoud**

Inloggen

Om in te loggen op uw persoonlijk My Youfone, gaat nu naar onze website:

www.youfone.nl en klikt in het menu op login My Youfone. Voor toegang tot uw persoonlijke My Youfone account heeft u de volgende gegevens nodig:

Gebruikersnaam

Uw gebruikersnaam is gelijk aan uw **06**-nummer (bijvoorbeeld **0612345678**). Uw mobiele Youfone nummer vindt u terug in de begeleidende brief bij uw simkaart. In geval van nummerbehoud, kunt u inloggen met uw te behouden nummer zodra deze is omgezet naar Youfone. Totdat uw nummer is omgezet kunt u inloggen met het **06**-nummer dat naar het door u opgegeven e-mailadres is verzonden.

Wachtwoord

Uw wachtwoord is verzonden naar het door u opgegeven e-mailadres. Indien u uw wachtwoord bent vergeten dan kunt u deze opnieuw opvragen via onze website. Als u bent ingelogd kunt u het wachtwoord wijzigen.

- **Youfone Voicemail**

Om uw voicemailberichten te beluisteren belt u naar **1233**. Hier kunt u ook uw welkomstboodschap inspreken en persoonlijke instellingen wijzigen.

Voicemail aan en uitzetten

Uw Youfone voicemail is standaard ingeschakeld. Om uw voicemail uit te zetten belt u naar **12339**. Voor het inschakelen van de voicemail belt u naar **12331**.

Voicemail in het buitenland

Om uw voicemail in het buitenland te beluisteren belt u naar **+31612001233** en heeft u het password van uw voicemail nodig. Dit password kunt u instellen wanneer u voor het eerst in Nederland naar **1233** belt. Uw password kunt u wijzigen door naar **1233** te bellen en in het menu voor 'persoonlijke instellingen te wijzigen' te kiezen. Voor het afluisteren van uw voicemail in

het buitenland gelden de internationale tarieven van het land waarin u zich bevindt.

- **Simkaart kwijt of gestolen**

Als uw simkaart kwijt is of gestolen, blokkeer deze dan zo snel mogelijk. U kunt uw simkaart blokkeren via uw My Youfone account. Of u kunt tijdens werkdagen van **09.00 tot 17.00** uur contact opnemen met onze klantenservice **0900 – 698 3663** (10 cent per minuut). Na uw aanvraag om blokkering van de simkaart, gaan wij ons uiterste best doen om u zo snel mogelijk en zo goed mogelijk van dienst te zijn.

- **Bellen met Youfone in het buitenland**

Ook in het buitenland belt u veel goedkoper met Youfone. Het is goed om een paar zaken over bellen in het buitenland met Youfone te weten:

Wat is 'roaming'?

Wanneer u in het buitenland bent, zoekt uw telefoon een buitenlands netwerk. Meestal gaat dit automatisch. U belt dan tijdelijk via een plaatselijk netwerk dat u doorschakelt naar één van onze nationale netwerken. Dit wordt 'roaming' genoemd.

Wat als uw telefoon geen netwerk vindt?

Het gebeurt weleens dat er vanuit een bepaald land wat moeilijker gebeld kan worden. Wanneer u merkt dat een netwerk in het buitenland niet (goed) werkt dan kunt u het volgende doen:

- Ga naar 'instellingen' op uw telefoon
- Kies: 'telefoon'
- Kies dan: 'netwerkoperator'
- Kies hierna: 'handmatig'
- Selecteer een ander netwerk

*Uw simkaart is minimaal de eerste twee maanden geblokkeerd voor bellen naar het buitenland, met uitzondering van Europese bestemmingen. Indien u de blokkade hiervoor eerder verwijderd wilt hebben neemt u dan contact op met de Youfone klantenservice. De klantenservice is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **0900 – 698 3663** (10 cent per minuut)

- **Mobiel internet en MMS**

Met Youfone kunt u ook goedkoop mobiel internetten. Wanneer u de simkaart voor de eerste keer in uw toestel plaatst, ontvangt u binnen enkele minuten een sms bericht met daarin de instellingen voor het gebruik van mobiele data diensten zoals mobiel internet en MMS. Om gebruik te maken van de mobiele data diensten dient u de instellingen op te slaan en te activeren.

Wanneer u de sms met instellingen nogmaals wilt ontvangen, stuurt u dan een sms bericht met daarin de tekst: 'JA' naar het nummer 1300.

- **0906, 0909 en premiumnummers**

Uw Youfone simkaart is standaard geblokkeerd voor het bellen en sms'en naar, 0909, 0906 en premiumnummers. Premiumnummers zijn betaalde sms-diensten waar vaak een abonnement aan verbonden zit. Indien u deze blokkade graag verwijderd wilt hebben, neemt u dan contact op met de Youfone klantenservice. De klantenservice is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 698 3663 (10 cent per minuut).

- **Nummerbehoud**

In geval van nummerbehoud wordt uw mobiele nummer op de eerste mogelijke datum overgezet naar Youfone. Dit is afhankelijk van uw huidige contractsituatie en de opzegtermijn van uw huidige provider. Youfone zorgt ervoor dat uw huidige contract wordt opgezegd en informeert u schriftelijk over de datum waarop uw nummer wordt overgezet naar Youfone. Zodra uw verzoek om nummerbehoud is goedgekeurd, ontvangt u van ons de nieuwe Youfone simkaart. Heeft u een prepaid aansluiting? Houdt u er rekening mee dat het beltegoed bij uw huidige provider komt te vervallen op het moment dat uw nummer wordt overgezet. Uw simkaart wordt automatisch geactiveerd zodra uw nummer is omgezet naar Youfone.

Tip: Bij het overzetten van uw nummer komen de gegevens op uw oude simkaart (zoals bewaarde telefoonnummers) te vervallen. Youfone raadt u aan om telefoonnummers in het telefoonboek van uw oude simkaart te kopiëren naar het telefoongeheugen van uw toestel. Zo voorkomt u dat uw contactgegevens verloren gaan.

- **Contact**

Hieronder een overzicht van de Youfone contactgegevens:

Klantenservice:

De Youfone Klantenservice is op werkdagen te bereiken van 09.00 tot 17.00 uur op:
0900 – 698 3663 (10 cent per minuut)

Adresgegevens:

Youfone Netherlands B.V.
Postbus 23441
3001 KK Rotterdam

Voor al uw vragen kunt u terecht op www.youfone.nl/vragen. Staat uw antwoord hier niet bij? Via het contactformulier op onze website kunt u een vraag stellen aan onze klantenservice.

