

# Fragen zu FL1 FREE!

## Wo kann ich ein FL1 Free-Abo beziehen?

FL1 Free-Abos können direkt beim Geschäfts- oder Privatkundenbetreuer von FL1 bezogen werden oder bei den Vertragshändlern von FL1 in Liechtenstein bzw. in der Schweiz.

## Kann man eine +41-Nummer mit einem FL1 LIFE! verwenden – sprich die Schweizer-Mobilnummer zum LIFE! portieren?

Nachdem es sich hier um 2 unterschiedliche Produkte handelt, kann man den LIFE!-Tarif nicht mit einer +41-Mobilnummer verknüpfen.

## FL1 FREE!-Abos haben eine andere Sprachbox, wie kann ich diese einstellen?

Wir greifen auf die Box der Sunrise zurück – Hilfestellungen finden Sie unter: <https://www.sunrise.ch/de/privatkunden/hilfe/mobile/mobile-einrichten/sunrise-mailbox.html>

## Kann ich mit meinem FL1 FREE!-Abo – wenn ich ein iPhone habe – die Visual Voicemail von Apple nutzen?

Jeder FL1 Free-Kunde kann dann die Visual Voicemail auf seinem iPhone einrichten. Eine Beschreibung über die Aktivierung der VVM - findet ihr unter <https://support.apple.com/de-li/HT201436>

Der Kunde kann seine Nachrichten auf dem iPhone direkt unter dem 'Voicemail'-Icon abfragen.



VVM aktivieren → ich sende ein SMS mit dem Inhalt: «VVM ON» an die Nummer 935

VVM ausschalten → ich sende ein SMS mit dem Inhalt: «VVM OFF» an die Nummer 935

## Kann ich Gespräche von meinem FL1 FREE!-Abo auf meine Liechtensteiner-Nummer weiterleiten?

Anrufe können Sie weiterleiten (SMS können nicht weitergeleitet werden). Die Kosten entsprechen 'ganz normalen' Anrufen von FL1 FREE! nach Liechtenstein (=Inland) – die Einstellungen für Anrufweiterleitungen kann jeder selbst vornehmen. Anleitung unter: <https://www.sunrise.ch/de/privatkunden/hilfe/mobile/mobile-nutzen/anrufeinstellungen.html>

## Welche Netze nutzt mein FL1 FREE!-Abo?

In der Schweiz wird ausschliesslich das Netz von Sunrise (Netzanzeige auf dem display: 'FL1') und in Liechtenstein jenes von FL1 verwendet. Im Roaming greifen FL1 FREE!-Kunden auf die Roamingpartner von Sunrise zurück.

## Wie läuft die Nummernportierung ab?

Zuallererst wird ein Portierungsantrag ausgefüllt, eingescannt (PDF) und an uns übermittelt. Dieser muss absolut exakt ausgefüllt sein (persönliche Daten etc.). Sobald alle Angaben bei FL1 sind, wird die Portierung angestossen, sprich der Antrag wird an Ihren 'bisherigen' Mobilfunkanbieter übermittelt. Dieser entscheidet zeitnah ob der Antrag akzeptiert



oder abgelehnt wird – wir informieren den Kunden über den Status per SMS – optional auch per E-Mail. Bei Ablehnung muss der Kunde mit uns Kontakt aufnehmen – bzw. wir versuchen den Kunden zu kontaktieren und (fehlerhafte bzw. fehlende Infos nachzureichen).

Der Vertrag ist erst nach Abschluss der Portierung aktiv, sprich erst dann kann der Kunde mit der FL1 FREE!-SIM-Karte telefonieren.

Der Portierungsantrag (POA) kann bis zu 6 Monate vor Ablauf der Kündigung bei seinem bisherigen Anbieter angestossen werden.

Wenn der Kunde noch bei seinem aktuellen Mobilfunkanbieter gebunden ist, können wir eine 'Fast-Portierung' anstossen – bis max. 6 Monate in die Zukunft. Anfallende Kosten für eine vorzeitige Kündigung beim 'alten' Anbieter muss der Kunde direkt diesem bezahlen (entspricht üblicherweise der Restbindungsdauer x monatliche Grundgebühr). Eine Portierung dauert mindestens 4 Arbeitstage– unter der Bedingung, dass der Vertrag beim bisherigen Anbieter gekündigt ist bzw. fast portiert wird und der Portierungsprozess reibungslos abläuft.

Üblicherweise dauert eine Portierung 30 Tage (entspricht der Kündigungsfrist beim bisherigen Anbieter), sofern der Portierungsantrag akzeptiert worden ist (Kunde wird darüber per SMS/Email informiert).

### **Kann ich die FL1 FREE! SIM Karte schon vor der Nummernportierung nutzen? (mit einer temporären Rufnummer)**

Die FL1 FREE!-SIM-Karte kann – vor Portierung - nicht mit einer temporär zugewiesenen alternativen Mobilnummer genutzt werden. Der Kunde muss warten bis die Portierung abgeschlossen ist, und dann kann er mit seiner portierten Mobilnummer telefonieren.

### **Wo kann ich mich über die FL1 FREE! Abos, Tarife und Zusatzoptionen informieren?**

Informationen finden Sie unter [www.fl1.ch](http://www.fl1.ch) / [www.fl1.li](http://www.fl1.li) oder rufen gerne kostenlos das FL1 Service Team unter +423 237 74 00 bzw. 0800 423 000 an.

### **Wie kann ich Minuten- und/oder Datenoptionen zu meinem Abo aktivieren/terminieren?**

Minuten-/Daten-Optionen können beim Shop oder beim FL1 Partner online (FL1 Partnershop) eingegeben werden. Die Vertragsbindung ist jeweils 1 Monat (ausg. die Myphone-Optionen: 24-Monate).

### **Kann ich zu meinem FL1 FREE! Abo ein vergünstigtes Gerät beziehen?**

Es ist möglich ein vergünstigtes Gerät zu beziehen. Dazu gibt es die Optionen MyPhone 10 / MyPhone 20 / MyPhone 40. Mit der Option MyPhone 10 reduziert sich der Gerätepreis analog zum Preis wie er im FLY! S ist (-240 Franken), dafür erhöht sich die monatliche Grundgebühr um 10 Franken – verknüpft mit einer Vertragsbindung von 24 Monaten (ab Bezug des vergünstigten Gerätes).

Die Vertragsbindung von 24 Monaten gilt ab diesem Datum sowohl für das Abo als auch für die Option MyPhone 10. Nach 24 Monaten wird die Option MyPhone 10 deaktiviert, sofern der Kunde keine Retention mit neuem Gerät abgeschlossen hat.

### **Kann ich ein vergünstigtes Handy beziehen bevor der Vertrag mit FL1 FREE! aktiv ist?**

Falls ein Kunde mit einer Option MyPhone ein vergünstigtes Gerät bezieht, geben wir ihm dieses ab Unterzeichnung des Vertrages – genaugenommen des POAs. Das bedeutet, dass der Kunde bereits das Handy von FL1 erhalten hat, auch wenn er noch z.B.: 30 Tage bei Swisscom gebunden ist. Ab dem Zeitpunkt der erfolgreich durchgeführten Portierung (=Aktivierung) dauert die Bindung 24 Monate.

Falls die Portierung nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, muss das gestützte Smartphone wieder eingezogen bzw. in einer Endabrechnung der Fehlbetrag aus der Stützung berücksichtigt werden.



### **An wen kann ich mich bei Fragen / Problemen wenden?**

Fragen können Sie direkt an Ihren Privat- oder Geschäftskundenbetreuer richten. Es ist natürlich auch möglich das FL1 Service Team (kostenlos) unter +423 237 74 00 bzw. 0800 423 000 anzurufen.

### **Ich habe meine FL1 FREE! SIM-Karte verloren / diese wurde gestohlen. Wie muss ich vorgehen?**

Falls das Handy mit FL1 Free-SIM-Karte verloren gegangen oder gestohlen worden ist, kann diese vom FL1 Team gesperrt und durch eine neue SIM-Karte ersetzt werden. Das FL1 Service Team ist unter +423 237 74 00 bzw. 0800 423 000 (gratis aus der Schweiz/Liechtenstein) erreichbar.

### **Werde ich informiert wenn ich das Heimnetz (FL oder CH) verlasse?**

Es kommen automatische SMS mit Tarifinfos auf Das Handy, sobald man das 'Inland' (Schweiz oder Liechtenstein) verlassen hat.

### **Gibt es eine Datenbremse – wenn ich zu viele Daten nutze**

FL1 FREE! M & FREE! L bzw. FL1 FREE! Data haben ein fair-use-limit von 200 GB hinterlegt, danach kostet jedes MB 1 Rappen. Beim Abo 'FL1 FREE! Data' wird nach Erreichen vom fair-use-limit die maximal mögliche Bandbreite auf 128 Kbit/S reduziert.

### **Kann ich ein Kostenlimit hinterlegen lassen?**

Es können sowohl SOFT-Limits (Information an 2 Rufnummern per SMS und Email an 2 Email-Adressen) als auch Hard-Limits (Sperrung) eingerichtet werden. Wird ein Kunde über das Partnership-System der TLI aktiviert bekommt er ein Standard-Hardlimit von 470 Franken automatisch zugewiesen.

### **Gibt es ein Standard Kostenlimit im Daten Roaming?**

Es gibt ein Standard-Kostenlimit für Datenroaming, welches bei 250 Franken liegt. Nach Erreichen von 250 CHF im Datenroaming wird der Dienst Datenroaming blockiert. Die Sperrung ist nicht in Echtzeit – sondern etwa 15 – 30 min zeitversetzt.

### **Kann ich eine 2. SIM-Karte (Duo-card) auf mein Handyabo dazuschalten?**

Der Dienst einer Duo-Card kann leider noch nicht angeboten werden

### **Kann ich über ein WLAN-Netz auch telefonieren?**

FL1FREE! Abos können über ein WLAN-Netz telefonieren. Voraussetzung ist einerseits ein Smartphone, das Wifi-calling (oder auch Voice-over-Wifi genannt) unterstützt. Wifi-calling kann nur aktiviert werden, wenn die Software des Geräteherstellers Schweiz oder Europaspezifisch ist. Es kann nur ein WLAN-Netz in der Schweiz mit Schweizer IP-Adressen für Wifi-calling verwendet werden. Die Kosten für Gespräche über ein WLAN/Wifi-Netz sind dieselben wie wenn aus der Schweiz oder aus Liechtenstein telefoniert wird.