



**Telefónica**

## **IoT Connect Prepaid**

FAQs – Häufige Fragen

## **Inhaltsverzeichnis**

|      |                                       |    |
|------|---------------------------------------|----|
| 1    | Leistungsbestandteile.....            | 3  |
| 1.1. | Tarifmodell .....                     | 3  |
| 1.2. | Laufzeit.....                         | 3  |
| 2    | Web Shop.....                         | 5  |
| 2.1. | Registrierung.....                    | 5  |
| 2.2. | Bestellung.....                       | 6  |
| 2.3. | Eingangsbestätigung und Rechnung..... | 6  |
| 2.4. | Bezahlung.....                        | 7  |
| 3    | SIM-Karte .....                       | 8  |
| 3.1. | Allgemeines.....                      | 8  |
| 3.2. | Aktivierung der SIM-Karte .....       | 9  |
| 3.3. | Daten- und SMS Volumen .....          | 9  |
| 3.4. | Deaktivierung der SIM-Karte.....      | 9  |
| 4    | Hilfe & Support.....                  | 11 |

## 1 Leistungsbestandteile

### 1.1 Tarifmodell

#### 1.1.1 Welche Leistungen sind bei Telefónica im IoT Connect Prepaid Portfolio integriert?

Das IoT Connect Prepaid Portfolio von Telefónica beinhaltet das zur Verfügung stellen von SIM-Karten mit dem ausgewählten Daten- Volumen sowie die Nutzung der Telefónica Kite Plattform. Der Tarif richtet sich an Geschäftskunden und ist dafür konzipiert Ihre IoT-Anwendungen zu vernetzen.

#### 1.1.2 Welche Tarif-Optionen werden bei uns für IoT Connect Prepaid angeboten?

Bei uns haben Sie die Möglichkeit, aus drei Daten-Vouchern zu wählen. Wir bieten Ihnen 1.000 MB, 2.000 MB und 5.000MB Voucher pro SIM-Karte an. Alle drei Tarif-Optionen beinhalten die Nutzung der Netztechnologien 2G, 4G, NB-IoT.

Zusätzlich haben Sie optional die Möglichkeit einen SMS-Voucher zu wählen.

#### 1.1.3 Was ist die Besonderheit bei IoT Connect Prepaid?

Mit IoT Connect Prepaid bezahlen Sie einmalig für die Bereitstellung der Datenpakete. Es entstehen keine zusätzlichen monatlichen Kosten.

#### 1.1.4 Was passiert, wenn ich mein Datenvolumen verbraucht habe?

Wenn Sie Ihr gebuchtes Datenvolumen verbraucht haben, haben Sie die Möglichkeit ein zusätzliches und kostenpflichtiges Daten Paket auf der Telefónica Kite Plattform nach zu buchen. Ohne diese Nachbuchung kann die SIM-Karte keine weiteren Daten senden bzw. empfangen.

#### 1.1.5 Ist eine Nutzung von Sprachtelefonie bei IoT Connect Prepaid möglich?

Nein, bei dem Produkt IoT Connect Prepaid ist nur die Nutzung von Daten und SMS möglich.

#### 1.1.6 Wie wird der Datenverbrauch bei Up- und Download ermittelt?

Der Datenverbrauch wird in MB angegeben, wobei die Taktung pro angefangene kB 1kB beträgt. Sie können den Verbrauch jederzeit auf der Telefónica Kite Plattform einsehen.

### 1.2 Laufzeit

#### 1.2.1 Wie lange beträgt die Laufzeit (= initialer Nutzungszeitraum) einer SIM-Karten mit IoT Connect Prepaid?

Die Laufzeit je SIM-Karte beträgt 36 oder 72 Monate und beginnt nach Aktivierung der SIM-Karten.

#### 1.2.2 Wann verlängert sich die Laufzeit/Nutzungszeitraum der SIM-Karten?

Der Nutzungszeitraum Ihrer SIM-Karten kann nicht verlängert werden. Eine Neuaufladung Ihres Daten- und SMS Volumen hat ebenfalls keinen Einfluss auf die Laufzeit.

#### 1.2.3 Was passiert mit den SIM-Karten bei Ablauf der Laufzeit/Nutzungszeitraum?

Nach Ablauf des Nutzungszeitraumes werden die SIM-Karten automatisch deaktiviert. Sie können die Restlaufzeit der SIM-Karten auf der Kite Plattform einsehen.

#### **1.2.4 Wie kann ich SIM-Karten kündigen?**

Eine Kündigung Ihrer SIM-Karten ist nicht notwendig. Ihre SIM-Karten laufen entweder nach Erreichen der Laufzeit oder des Daten-Volumens automatisch aus, wenn keine Nachbuchung getätigt wird. Zudem haben Sie jederzeit die Möglichkeit, über die Kite Plattform ausgewählte SIM-Karten zu deaktivieren. Damit sind die SIM-Karten allerdings nicht gekündigt.

## 2 Web Shop

### 2.1. Registrierung

#### 2.1.1 Kann ich als Privatperson SIM-Karten erwerben?

Das IoT Connect Tarifangebot richtet sich nur an Geschäftskunden mit Sitz in Deutschland.

#### 2.1.2 Wann ist eine Identitätsprüfung notwendig?

Eine Identitätsprüfung ist notwendig, wenn Sie eine Bestellung abschließen wollen. Wir sind nach § 111 Absatz 1, Satz 4 Telekommunikationsgesetz dazu verpflichtet, eine Identitätsprüfung durchzuführen bei Inanspruchnahme von im Voraus bezahlten Mobilfunkdiensten.

#### 2.1.3 Welche Dokumente werden benötigt, um SIM-Karten bestellen zu können?

Zur Bearbeitung Ihrer Bestellung benötigen wir im Laufe des Bestellprozesses einen Nachweis für Ihren Geschäftskundenstatus (Handelsregisterauszug oder Vereinsregisterauszug nicht älter als sechs Monate) zusätzlich zu einer Kopie Ihres Personalausweises.

#### 2.1.4 Was muss ich bei der Einreichung beachten, wenn ich nicht der Geschäftsinhaber bin?

Hierbei müssen Sie neben dem Nachweis Ihres Geschäftskundenstatus (Handelsregisterauszug) und einer Kopie Ihres Personalausweises eine Vollmacht über die Zeichnungsberechtigung einreichen. Dabei gilt es zu beachten, dass auch eine Kopie des Personalausweises des Zeichnungsberechtigten einzureichen ist.

#### 2.1.5 Was ist bei der Legitimation einer Bestellung zu beachten?

Bei der Legitimation einer Bestellung ist darauf zu achten, welche Personen zeichnungsberechtigt sind, um eine Bestellung auslösen zu dürfen bzw. eine Vollmacht für dritte Personen zu erteilen. Eine Übersicht der zeichnungsberechtigten Personen können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen:

| Zeichnungsberechtigung bei      |                              | Zeichnungsberechtigt ist   |
|---------------------------------|------------------------------|--|
| Firma                           | GmbH, AG etc.                | Geschäftsführer, Vorstand, Prokurist etc.<br>gemäß Handelsregisterauszug |
| Verein                          |                              | laut Vereinsregisterauszug   |
| Kirchengemeinden                | evangelisch                  | Kirchenvorstand  |
|                                 | röm.-katholisch              | Kirchenvorstand  |
| Verbände                        | Zweckverbände                | Verbandsvorsitzender   |
|                                 | genossenschaftliche Verbände | Vorstand   |
|                                 | Berufsverbände               | Vorstand   |
| Kommunale Gebietskörperschaften | Gemeinden, Städte etc.       | (Ober-)bürgermeister und Delegation nach unten z. T. Amtsdirektion       |
|                                 | Landkreise                   | Landrat  |
|                                 | Bayerische Bezirke           | Bezirkstag   |
| Ämter, Behörden                 | Ämter sowie Behörden         | Vorstand, ansonsten Amts-, Behördenleiter                                |
| Konsulat, Botschaft             | Konsulat, Handelsabteilung   | Konsul, Bevollmächtigung des Konsuls                                     |

|  |           |  |
|--|-----------|--|
|  | Botschaft | Botschafter, Bevollmächtigung des Botschafters |
|--|-----------|--|

### **2.1.6 Muss bei jeder Bestellung eine Zeichnungsberechtigung und aktueller HR-Auszug mitgeschickt werden?**

Bei einer Onlinebestellung muss immer eine Zeichnungsberechtigung und ein aktueller HR-Auszug mitgeschickt werden.

## **2.2. Bestellung**

### **2.2.1 Gibt es eine Mindestbestellmenge?**

Bei Telefónica haben wir keine Mindestbestellmenge. Einzig bei den VQFN8 SIM-Chips existiert eine Mindestbestellmenge von 400 Stück.

### **2.2.2 Können Details meiner Bestellung nachträglich geändert werden?**

Eine nachträgliche Änderung einer Bestellung ist nicht möglich. In vereinzelt Fällen wenden Sie sich bitte an unsere Hotline: + 49 (40) 51 90 06 600.

### **2.2.3 Kann ich SIM-Karten zu einem späteren Zeitpunkt nachbestellen?**

Ja, es besteht die Möglichkeit, zu einem späteren Zeitpunkt weitere SIM-Karten im Telefónica Web Shop nachzubestellen.

### **2.2.4 Wann erhalte ich meine Bestellung?**

Die Lieferzeit beträgt in der Regel 3-4 Werktage.

### **2.2.5 Welche Kosten fallen für den Versand an?**

Für den Versand innerhalb von Deutschland werden 6,90€ je Bestellung berechnet.

### **2.2.6 Kann meine Bestellung an eine abweichende Lieferanschrift gesendet werden?**

Ja, bitte hinterlegen Sie dazu bei jeder Bestellung die gewünschte Lieferanschrift.

## **2.3. Eingangsbestätigung und Rechnung**

### **2.3.1 Erhalte ich eine Eingangsbestätigung?**

Nach Eingang Ihrer Bestellung erhalten Sie per E-Mail eine Eingangsbestätigung für Ihre Bestellung.

### **2.3.2 Wann und wie erhalte ich meine Rechnung?**

Sie erhalten am Monatsende eine Sammel-Rechnung mit Übersicht aller bestellten SIM-Karten im letzten Monat.

### **2.3.3 Was tue ich, wenn ich keine Bestätigungsmail erhalten habe?**

Hierbei können Sie uns unter: + 49 (40) 51 90 06 600 anrufen oder uns eine Mail an: [service.iot@telefonica.de](mailto:service.iot@telefonica.de) senden.

### **2.3.4 Was kann ich tun, wenn auf meiner Rechnung fehlerhafte Informationen enthalten sind?**

Bitte wenden Sie sich hier an unseren Kundenservice unter: + 49 (40) 51 90 06 600 oder [service.iot@telefonica.de](mailto:service.iot@telefonica.de).

## **2.4. Bezahlung**

### **2.4.1 Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?**

Wir akzeptieren Zahlungen per SEPA-Lastschrift und Überweisungen.  
Bei der Zahlungsmöglichkeit per Überweisung gilt ein Zahlungsziel von 30 Tagen.

### **2.4.2 Wie wird das Aufladen des Daten- und SMS Volumens bezahlt?**

Nachdem Sie eine Rechnung erhalten haben, können Sie diese entweder per SEPA-Lastschrift oder Überweisung (je nach gewählten Verfahren) begleichen.

### **2.4.3 Ist für die Bestellung ein SEPA-Lastschrift Mandat notwendig?**

Ein SEPA-Lastschrift Mandat ist nicht notwendig, da auch eine Überweisung als Zahlungsmittel möglich ist.

### **2.4.4 Ist eine Bezahlung per Kreditkarte möglich?**

Nein, eine Bezahlung per Kreditkarte ist nicht möglich.

## 3 SIM-Karte

### 3.1. Allgemeines

#### 3.1.1 Was mache ich, bei Verlust oder Defekt einer SIM-Karte ist?

Falls eine SIM-Karte defekt sein sollte oder Sie einer Ihrer SIM-Karten verloren haben, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter: + 49 (40) 51 90 06 600 oder schicken Sie eine E-Mail an: [service.iot@telefonica.de](mailto:service.iot@telefonica.de).

Zudem sollten Sie Ihre SIM-Karten bei Verlust in der Kite Plattform deaktivieren.

#### 3.1.2 Ist eine PIN für die SIM-Karte erforderlich?

Die SIM-Abfrage ist standardmäßig deaktiviert und kann manuell im Endgerät aktiviert werden. Die SIM-Pins können in Kite eingesehen werden. Für die Nutzung ist keine PIN-Eingabe erforderlich, so lange diese nicht aktiv vom Ihnen als Kunden im Endgerät eingeschaltet wird.

#### 3.1.3 Welche SIM-Karten Formate werden bei IoT Connect Prepaid unterstützt?

Bei IoT Connect Prepaid bieten wir verschiedene SIM-Karten Typen an, um die spezifischen Anforderungen von IoT-Anwendungen im kommerziellen als auch im industriellen Umfeld zu erfüllen. Das Portfolio umfasst u. a. spezielle IoT SIM-Karten nach dem Industrie-Standard für Anwendungen in rauen Umgebungen, um eine möglichst lange Lebensdauer zu unterstützen. Wir bieten Ihnen die SIM-Karten Standard (2FF), Micro (3FF), Nano (4FF) und Industrial SIM (2FF) an. Zudem bieten wir lötbare SIM-Chips (VQFN8), für den festen Einbau an.

#### 3.1.4 Gibt es Preisunterschiede bei den unterschiedlichen SIM-Karten-Formaten?

Bei unserem Angebot mit IoT Connect Prepaid sind die SIM-Karten Formate Standard (2FF), Micro (3FF) und Nano (4FF) inklusive. Für Industrial (2FF) und Chip (VQFN8) SIMs werden Aufpreise pro SIM-Karte fällig. Diese Preise können Sie der aktuellen Preistabelle im Auftragsformular entnehmen.

#### 3.1.5 Kann ich meiner SIM-Karte einen bestimmten Namen zuweisen?

Die Kite Plattform erlaubt Ihnen SIM-Karten zu benennen und SIM-Karten in personalisierbare Gruppen zusammenzufassen.

#### 3.1.6 Muss ich meine SIM-Karte wechseln, wenn das Netz zu NB-IoT wechselt?

Nein, Sie müssen bei einem Netzwechsel Ihre SIM-Karte nicht wechseln, da die Netztechnologien 2G, 4G und NB-IoT gleichermaßen von Ihrer SIM-Karte unterstützt werden.

#### 3.1.7 Kann ich wählen, auf welche Netze meine SIM-Karte zugreift?

Sie können in der Kite Plattform einsehen, welche Netztechnologien von Ihrer SIM-Karte genutzt werden.

## **3.2. Aktivierung der SIM-Karte**

### **3.2.1 Welchen APN muss ich für den IoT Connect Prepaid Tarif einrichten?**

Vor der Inbetriebnahme müssen Sie in Ihren IoT-Geräten den APN – Zugangspunkt einrichten, um Telefónica SIM-Karten mit dem Mobilfunknetz zu verbinden. Da es sich bei den IoT Connect Tarifen, um eine SIM-Karte mit spanischer Nummer (MSISDN) und IMSI handelt, sollten Sie noch prüfen, ob die Daten-Roaming-Funktionalität eingeschaltet ist. Die APN-Einstellungen für IoT Connect Prepaid lauten wie folgt:

APN: [iotde.telefonica.com](http://iotde.telefonica.com)

Nutzername: (leer)

Passwort: (leer)

In der Kite Plattform finden Sie alle Ihre IoT Connect Prepaid SIM-Karten. Diese aktivieren sich 14 Tage nach Lieferdatum automatisch oder bei Erstnutzung.

Hier geht's zum [Kite Online-Portal](#).

### **3.2.2 Wer kann mir bei Fragen zur Inbetriebnahme der Telefónica IoT SIM-Karten weiterhelfen?**

Bei Fragen diesbezüglich wenden Sie sich bitte an unsere Service Hotline unter: + 49 (40) 51 90 06 600 oder schicken Sie eine E-Mail an: [service.iot@telefonica.de](mailto:service.iot@telefonica.de).

Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

## **3.3. Daten- und SMS Volumen**

### **3.3.1 Wo kann ich den aktuellen Daten- und SMS Verbrauch einsehen?**

Sie haben die Möglichkeit den aktuellen Daten- und SMS Verbrauch Ihrer SIM-Karten auf der Kite Plattform einzusehen.

### **3.3.2 Wie kann ich das Daten- und SMS Volumen der SIM-Karte nach dem Verbrauch des inkludierten Datenvolumens erneut aufladen?**

Sie können Ihr Daten- und SMS Volumen über die Kite Plattform erneut Aufladen.

### **3.3.3 Wie lange dauert es, bis das Daten-Volumen nach Aufladung verfügbar ist?**

Ihr aufgeladenes Daten- und SMS-Volumen steht Ihnen direkt zur Verfügung. Diese Aufladung wird Ihnen am Ende des Monats in Rechnung gestellt.

## **3.4. Deaktivierung der SIM-Karte**

### **3.4.1 Was kann zur Deaktivierung einer SIM-Karte führen?**

Ihre Sim-Karte wird deaktiviert, wenn die Laufzeit oder der Daten-Voucher abgelaufen ist und wenn keine Nachbuchung eines weiteren Daten-Vouchers getätigt wird.

Zudem haben Sie die Möglichkeit auf der Kite Plattform manuell SIM-Karten zu deaktivieren.

### **3.4.2 Besteht die Möglichkeit, einzelne SIM-Karten manuell zu deaktivieren?**

Sie können den Status Ihrer SIM-Karten eigenständig zwischen „aktiviert“ und „deaktiviert“ umschalten und umgekehrt.

### **3.4.3 Wo sehe ich, ob eine SIM-Karte aktiv oder deaktiviert ist?**

Auf der Kite Plattform können Sie jederzeit, mithilfe Ihres persönlichen Kite-Zugangs, den aktuellen Status Ihrer SIM-Karte nachvollziehen.

## **4 Hilfe & Support**

### **4.1. Gibt es eine E-Mail, an die ich mich bei Fragen wenden kann?**

Falls Sie weitere Frage zu unserem IoT Angebot haben, können Sie uns gerne eine E-Mail an: [service.iot@telefonica.de](mailto:service.iot@telefonica.de) schicken.

### **4.2. Gibt es eine telefonische Service-Hotline?**

Die Nummer unserer Service-Hotline lautet: + 49 (40) 51 90 06 600.