

Phonect – FAQ

Her vil du finne svar på mange ulike spørsmål vedr. oppsett av mobilabonnementet, PIN-kode, BankID etc. Finner du ikke det du lurer på kan du ta kontakt med oss på : mobil@phonect.no

Innhold

Hvordan bli kunde	2
Informasjon til nye kunder	2
Før portering:	2
Backup	2
Operatørlåst mobil	2
Eierskifteskjema	3
Etter portering:.....	3
SIM-kort.....	3
PIN-kode	3
Innstillinger Internett/MMS	4
IMEI-Nummer	6
BankID på mobil	6
Mobilsvar.....	6
Mobilt Bedriftsnett.....	7
Phonect App	7
my.Phonect.....	8
Dekning.....	8
4G Tale.....	8
WiFi Tale	9
Viderekobling	10
Avtalevilkår	11
Feilsøkning.....	11
Forbruk	11
Sperre mobilabonnement	12
Døgnåpen kundeservice.....	12
Regler for beskatning av mobilabonnement:.....	12

Phonect - FAQ

Hvordan bli kunde

Send e-post til salg@phonect.no, så vil en av våre selgere kontakte deg.

Informasjon til nye kunder

Før portering:

Backup

Ta alltid en backup av telefonen din før portering. Dersom telefonen må resettes etter overføring, vil man da ha alt av innhold intakt og kan få lagt dette inn på nytt. Mye informasjon kan være lagret i SIM-kortet og kan i tilfelle bli borte ved bytte av SIM-kortet. Dette kan gjelde for eksempel kontakter, SMS, bilder og meldinger i talepostkassen. Backup-muligheter finnes tilgjengelig i ulike App'er som kan benyttes. Undersøk hvilke som er best egnet for din type mobiltelefon.

Operatørlåst mobil

Har du en operatørlåst mobiltelefon fra en annen operatør, kan du ikke bruke SIM-kort fra Phonect før du har låst opp mobilen. De fleste mobiler er ikke operatørlåst.

Er mobiltelefonen din låst til en annen operatør vil du få en feilmelding når du prøver SIM-kort fra Phonect. Hvilken melding du får avhenger av type mobiltelefon du har.

Eksempel på feilmeldinger du får kan være: *"Telefonen begrenset", "Tast begrensingskode", "Sett inn riktig SIM-kort", "Ugyldig SIM", "Tast nettverkskode", "Tast spesialkode"* og så videre.

Henvend deg til operatøren du kjøpte mobiltelefonen hos for å få operatørlåskoden. Dette er viktig å gjøre i forkant av at du flytter abonnementet ditt til Phonect, eller ønsker å opprette et nytt abonnement uten å kjøpe ny mobiltelefon.

Eierskifteskjema

Dersom en porteringsbestilling blir feilmeldt med juridisk eier, betyr det at det er en annen person/firma som er eier av mobilabonnementet enn det som er lagt inn i bestillingen Phonect har mottatt. I slike tilfeller må vi få signert et eierskifteskjema som gjør at abonnementet overføres til en ny eier. Last ned eierskifteskjemaet her

<https://phonect.no/eierskifteskjema>

Det er viktig at skjemaet fylles ut korrekt og signeres av begge parter før det returneres til Phonect.

Etter portering:

Dersom telefonen ikke virker etter portering, sjekk følgende:

- Slå telefonen av og på.
- Kontroller at telefonen ikke er operatørlåst.
- Kontroller at det ikke ligger en viderekobling på det gamle abonnementet ditt.
- Kontroller at mms/internett er aktivert og at innstillinger er oppdatert
- SIM-kortet kan ha feil, se under.

Se forøvrig `innstillinger Internett/MMS`

SIM-kort

Våre SIM-kort er multi-SIM-kort og vil passe i alle typer mobiltelefoner. Sjekk alltid hvilket kort din telefon trenger før du trykker SIM-kortet ut av plasten. Kortet kan trykkes ut i tre forskjellige størrelser: NormalSIM, MicroSIM og NanoSIM.

PIN-kode

PIN-koden finner du på rammen rundt SIM-kortet. Vi anbefaler å sette en egen PIN-kode på telefonen fremfor å beholde den som følger med SIM-kortet. Forskjellige typer mobiltelefoner har ulike fremgangsmåter for å sette egen PIN-kode.

Dersom du endrer PIN-koden til noe annet enn det som fulgte med SIM-kortet og senere glemmer denne koden, må du ha PUK-koden for å endre PIN-koden igjen. PUK-koden finner du på det store kortet du trykket SIM-kortet ut av.

For å lage ny PIN-kode ved bruk av PUK-koden må du først taste feil PIN-kode tre ganger. Mobilen vil da be deg taste inn PUK-koden. Etter at du har tastet inn PUK-koden, kan du lage en ny PIN-kode på fire siffer. Du bestemmer selv hva den nye PIN-koden skal være.

Ta kontakt med Phonect Kundeservice for hjelp på telefon 21 67 70 00 om du trenger opplysninger om PIN- og PUK-koder til ditt SIM-kort.

Innstillinger Internett/MMS

Telefonen skal automatisk motta nye innstillinger for internett og mms, men om den ikke gjør det kan man manuelt legge inn innstillingene på følgende måte:

Iphone

1. Sjekk at Mobildata er aktivert:
 - Gå til innstillinger
 - Velg Mobilnett
 - Sjekk at Mobildata er aktivert (grønn)
2. Sjekk at MMS er aktivert:
 - Gå tilbake til Innstillinger
 - Velg Meldinger
 - Sjekk at MMS-meldinger er aktivert (grønn)
3. Legg inn innstillinger for MMS og Internett:
 - Gå tilbake til Innstillinger
 - Velg Mobilnett
 - Velg Mobildatavalg
 - Velg Mobildatanettverk
 - Under Mobildata skal APN være utfylt med telenor.smart (Brukernavn og passord skal stå blanke)
 - Under MMS skal følgende være fylt ut:
 - APN: telenor.smart
 - MMSC: http://mmsc
 - MMS-proxy: mms-proxy.telenor.no:8080
 - Maks MMS-størrelse: 2097152

Android

1. Gå til Innstillinger
2. Under Nettverkstilkoblinger, velg Flere nettverk
3. Velg Mobilnett
4. Sjekk at Mobildata er haket av
5. Legg så inn innstillinger for MMS og Internett:
6. Velg Tilgangspunktnavn
7. Trykk på plusstegnet til venstre for menyknappen
 - Navn: Telenor
 - APN: telenor.smart
 - MMSC: http://mmsc/
 - MMS-proxy: mms-proxy.telenor.no
 - MMS-port: 8080
 - MCC: 242
 - MNC: 01
 - Godkjenningstype: PAP
 - APN-protokoll: IPv4/IPv6
8. Lagre
9. Marker det nye tilgangspunktnavnet for at dette skal brukes

Windows

For Windows Phone 8 skal innstillingene legges inn automatisk.

For andre Windows Phones er fremgangsmåten for å legge inn de manuelle innstillingene forskjellige. Sjekk derfor brukermanualen for din telefon.

- Sjekk først at mobildata er skrudd på:
 1. Gå til Innstillinger
 2. Velg mobilnettverk + SIM-kort
 3. Sjekk at Dataforbindelse er satt til **På**
- Manuelle innstillinger for Internett:
 - Navn på tilgangspunkt/APN: telenor.smart
 - Manuelle innstillinger for MMS:
 - Navn på tilgangspunkt for MMS/APN: telenor.smart
 - Proxy-adresse: 10.10.10.11
 - Proxy-port: 8080
 - MMSC-server: http://mmsc/

For å kunne sende og motta MMS må mobildata være satt opp og aktivert. Husk at du må ha dataroaming aktivert for å motta og sende MMS til og fra utlandet

Dersom telefonen fortsatt ikke virker etter å ha sjekket disse kontrollpunktene, ta kontakt med kundeservice

IMEI-Nummer

IMEI-nummeret på telefonen finner du på følgende måter:

Mobilen må være skrudd på, og SIM-kort må være i.
Tast ***#06#** som du taster et vanlig mobilnummer.
IMEI skal dukke frem på skjermen i det du taster den siste #-tasten

IMEI-nummeret finner du også inne på innstillingene på din telefon.

iOS: Innstillinger > Generelt > Om > IMEI

Android: Innstillinger > Om telefonen, Om nettbrettet eller Om enheten > Status

BankID på mobil

BankID er en tjeneste man setter opp i nettbanken sin og som følger SIM-kortet. Ved operatørbytte må denne tjenesten slettes i nettbanken og settes opp på nytt for å bli tilknyttet det nye SIM-kortet.

BankID kan ikke benyttes på Tvilling-SIM-kort, Datakort eller når kunden har hemmelig nummer.

Dersom abonnementet ditt blir sperret eller terminert, og deretter reaktivert, så må BankID legges inn på nytt i nettbanken.

Se mer informasjon på www.bankid.no eller hos din nettbank.

MobilSvar

Brukere som ønsker mobilSvar må selv bestille dette av Phonect kundeservice: mobil@phonect.no

Nummeret til MobilSvar er (+47)915 09 001. Når du vil høre beskjedene dine ringer du mobilSvarnummeret og nye beskjeder vil automatisk bli avspilt.

Slå **av** MobilSvar: Tast ##002#, trykk ring/send.

Slå **på** MobilSvar: Tast **61*91509001#, trykk ring/send.

iPhone har såkalt "Visual Voicemail", der beskjedene dine lastes opp til telefonen og kan spilles av derfra.

Mobilt Bedriftsnett

Betalt tilleggstjeneste som må bestilles hos Phonect:

mobilleveranse@phonect.no

Mobilt Bedriftsnett gjør det mulig for alle ansatte å besvare innkommende anrop – der man er. Med sentralbordet på mobilen er dere lett tilgjengelig for kundene og unngår dermed tapte anrop.

- Med ett hovednummer til bedriften blir det enkelt for kunder å ringe inn, og alle samtaler blir ivaretatt på en profesjonell måte.
- Alltid noen som svarer. Kunden møter en velkomsthilsen med tastevalg som styrer samtalen videre.
- Automatisk viderekobling i bedriftens åpningstid slik at innringer kommer raskt frem til rett person/avdeling.
- Sentralbord funksjonen på my.Phonect gir deg full kontroll over anropene. Slik kan du være trygg på at alle samtaler til bedriften blir besvart. Ubesvarte anrop merkes slik at du enkelt har oversikt og kan sikre at alle samtaler blir håndtert.
- Du kan raskt logge deg av/på køer via App og my.Phonect

Phonect App

Appen heter "Phonect", er gratis og kan lastes ned via App store/Google Play for alle som har et aktivt Phonect mobilabonnement. Her kan du bestille ekstra datapakker og administrere køer og anrop fra Mobilt Bedriftsnett på en grei og oversiktlig måte.

I tillegg får du:

- Bedriftskatalog med status
- Kontaktinformasjon til ansatte
- Oversikt over forbruk
- Bilder av ansatte

Last ned app til iOS-telefon:

<https://itunes.apple.com/no/app/phonect/id1280839721?ls=1&mt=8>

Last ned app til Android-telefon:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.phonect>

my.Phonect

my.Phonect er en web-portal for kunder av Phonect der kunden får tilgang til elementer for administrasjon av brukere og Mobilt Bedriftsnett. Her kan kundens administrator:

- Legge til ansatte
- Administrere svargrupper/køer som er definert, endre status og melde ansatte inn og ut av svar-gruppene
- Bestille datapakker
- Få oversikt over forbruk
- Hente ut fakturahistorikk, både betalte og ubetalte fakturaer i PDF-format.

Dekning

Phonect Benytter seg av Telenor sitt mobilnett og vi har samme dekningskvalitet som direkte Telenor-abonnenter.

Dekningskart

<https://www.telenor.no/bedrift/dekning/>

Driftsmeldinger

[https://www.telenor.no/privat/minesider/open/driftsmelding/driftsmeldinger.cm](https://www.telenor.no/privat/minesider/open/driftsmelding/driftsmeldinger.cms)
[s](#)

4G Tale

Med 4G Tale, også kjent som VoLTE (Voice over LTE), kan du ringe uten problemer - selv steder uten 2G- og 3G-signaler.

I Norge har folk flest god dekning. I enkelte områder kan noen likevel oppleve at 2G- og 3G-dekningen ikke er tilgjengelig. Dette gjelder spesielt i glassbygninger (kontorlokaler), i skogen eller i bilen. 4G er et svært robust nett med god rekkevidde og kan nå frem til steder der 2G og 3G ikke trenger gjennom. Der det er 4G-dekning, kan du ta i bruk 4G Tale.

Med 4G Tale oppnås følgende:

- Lyd-informasjonen sendes som datapakker
- Bedre dekning

- Raskere oppkoblingstid
- Lavere batteriforbruk
- Bedre samtalekvalitet
- Du trenger en mobil som støtter 4G Tale

Oppsett

iPhone

- Innstillinger - Mobilnett - Mobildatavalg - Aktiver 4G - Tale og Data

Samsung

- Innstillinger - Mobilnett - VoLTE-anrop - På

Sony

- Innstillinger - Mer - Mobilnett - Aktiver VoLTE - På

WiFi Tale

Med WiFi Tale slipper du hakkete samtaler eller meldinger som ikke sendes. Nå kan du ringe og sende meldinger over det trådløse nettet.

WiFi Tale støttes foreløpig bare på utvalgte mobiltelefoner fra Samsung, Sony og iPhone, se link for mer detaljert informasjon:

<https://www.telenor.no/privat/dekning/wifi-tale.jsp>

WiFi Tale er perfekt hvis du har dårlig taledekning hjemme:

- Koble mobilen til det trådløse nettverket ditt
- Du trenger ikke mobilsignal for å ringe eller sende SMS, kun tilgang til WiFi
- Ring på vanlig måte, du trenger ingen app
- Unngå tapte anrop og samtalebrudd
- Få raskere oppkobling av samtaler

WiFi Tale sender data over trådløst nettverk ved å sende lyd-informasjonen som datapakker. Dette betyr at steder hvor det ikke er mobildekning, men som har innlagt fast bredbånd vil du kunne bruke mobilen som normalt så lenge den er tilkoblet det trådløse nettverket. Bredbåndet ditt trenger ikke å være fra Telenor for at WiFi Tale skal virke, du trenger bare tilgang til et WiFi-nett.

Beveger du deg bort fra det trådløse nettverket, vil mobilen automatisk koble over til 4G-nettet. Om 4G-dekning ikke er tilgjengelig, vil samtalen bryte.

Oppsett

iPhone

- Åpne Innstillinger – Velg Telefon – Velg Wi-Fi anrop – Aktiver Wi-Fi anrop
Når WiFi anrop er aktivert vil mobilen automatisk benytte Wi-Fi til samtaler og SMS ved behov.

Samsung

- Åpne Innstillinger – Velg Wi-Fi anrop – Skru på
Den vil foreslå "Wi-Fi foretrukket", og vi anbefaler dette valget.

Sony

- Åpne Innstillinger – Velg Mer – Velg Wi-Fi anrop – Skru på
Den vil foreslå "Wi-Fi er foretrukket", og vi anbefaler dette valget.

Viderekobling

Viderekobling aktiverer du med en tastekommando. Det er forskjellige tastekommandoer for de forskjellige typene viderekobling:

Generell viderekobling

(ved ikke svar etter 20 sek, ved ikke kontakt og ved opptatt)

Tast *****004*<telefonnummer det skal kobles til>#**, trykk på ring/send

Direkte viderekobling

(det vil ikke ringe på din egen mobil)

Tast *****21*<telefonnummeret det skal kobles til>#**, trykk ring/send

Viderekobling ved ikke svar

(med valgte sekunders tidsforsinkelse)

Tast *****61*<telefonnummeret det skal kobles til>**tid i sekunder (maks 30)#**, trykk ring/send

Viderekobling ved ikke kontakt (utenfor dekning e.l.)

Tast *****62*<telefonnummeret det skal kobles til>#**, trykk ring/send

Viderekobling ved opptatt

Tast *****67*<telefonnummeret det skal kobles til>#**, trykk ring/send

For noen mobiler kan det være nødvendig å taste inn to stjerner foran telefonnummeret det skal viderekobles til. Eksempel:

*****004**<telefonnummeret det skal kobles til>#**, trykk ring/send.

Vi tilbyr ikke tjenester som gjør det mulig å avvise anonyme anrop eller hindre viderekobling av samtaler til mobilen.

Slå av viderekobling

Slå av Generell viderekobling

Tast “**##002#**”, trykk ring/send

Slå av Direkte viderekobling

Tast “**##21#**”, trykk ring/send

Slå av Viderekobling ved ikke svar

Tast “**##61#**”, trykk ring/send

Slå av Viderekobling ved ikke kontakt (utenfor dekning e.l.)

Tast “**##62#**”, trykk ring/send

Slå av Viderekobling ved opptatt

Tast “**##67#**”, trykk ring/send

Du betaler vanlig samtalepris for telefoner som viderekobles.

Samtale Venter

Du velger selv om du vil ha Samtale venter aktiv eller ikke.

- Aktiver ved å taste “***43#**”, tast ring/send
- Deaktiver ved å taste “**#43#**”, tast ring/send

Avtalevilkår

Phonects Vilkår: <https://phonect.no/support/vilkar/>

Feilsøkning

Dersom dere opplever tekniske problemer som må feilsøkes, trenger vi følgende informasjon for å feilsøke:

- Hvilket nummer det ringes/sendes fra (A-nummer)
- Hvilket nummer det ringes/sendes til (B-nummer)
- Tidspunkt
- En kort beskrivelse av hva som er feil eller ikke fungerer.

Forbruk

Man kan finne en oversikt over eget forbruk inne på Appen, ved å logge på my.Phonect eller ved henvendelse til Phonect kundeservice. mobil@phonect.no

Sperre mobilabonnement

- Kontakt Phonect kundeservice dersom du trenger å sperre ditt abonnement

Døgnåpen kundeservice

Våre ordinære åpningstider er mandag til fredag 08:00 til 16:00.

Utenfor de ordinære åpningstidene kan vår driftsvakt hjelpe til med følgende henvendelser:

- Sperre abonnement
- Informasjon om PUK kode

Bestillinger og endringer av abonnement /tjenester blir kun behandlet innenfor ordinær åpningstid.

Vår driftsvakt nås på telefonnummer 21677000, på tastevalg 1.

Regler for beskatning av mobilabonnement:

<http://www.skatteetaten.no/no/Radgiver/Rettskilder/Kunngjoringer/Beskatning-av-EKOM-tjenester-telefon-mv/>