

## **FAQ Smart Numbers**

### **1. Wie erhalte ich eine Nummer 0800 – 084X – 090X?**

Solche Nummern werden ausschliesslich durch das BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) zugeteilt. Der Zuteilungsantrag kann direkt schriftlich oder über die Webseite [www.bakom.admin.ch](http://www.bakom.admin.ch) unterbreitet werden. Ist eine Nummer zugeteilt, erhält der Inhaber eine Bestätigung des BAKOM. Gerne übernimmt SmartPhone für Sie die administrativen Aufwände zur Reservierung einer Nummer in Ihrem Namen; selbstverständlich kostenlos.

### **2. Was kostet die Zuteilung einer Nummer?**

Die Zuteilung jeder Nummer wird mit Fr. 80.– verrechnet (einmalige Zuteilungskosten); dazu kommt für das 1. Jahr eine Jahresgebühr von Fr. 12.--. Diese Beträge werden vom BAKOM direkt an den Inhaber der Nummer, zusammen mit der Zuteilungs-Entscheidung, gestellt. In den Folgejahren verrechnet das BAKOM Fr. 42.– Verwaltungskosten für das Konto sowie Fr. 12.– Jahresgebühr pro Nummer.

### **3. Wie aktiviere ich eine Nummer?**

SmartPhone kümmert sich darum; wir müssen unbedingt im Besitze eines vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Smart Number-Vertrags (dieses Dokument umfasst namentlich die Zielnummer, den gewählten Tarif sowie das Aktivierungsdatum, usw.), einer Ausweiskopie für Privatleute oder des HR-Auszugs für Unternehmen sowie einer Kopie des Zuteilungs-Entscheids des BAKOM sein.

### **4. Welche Frist gilt für die Aktivierung einer Nummer?**

Eine neue Nummer kann innert zirka 10 Tagen aktiviert werden: 5 Tage für die Zuteilung durch das BAKOM und 5 Tage für die Aktivierung durch SmartPhone (Minimalfrist für die Administration & Koordination mit den anderen Anbietern).

### **5. Welche Regeln muss ich bei der Nutzung meiner Nummer befolgen?**

Der Inhalt sowie die angebotenen Dienste müssen den gültigen Weisungen und Schweizer Gesetzen, der Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (PBV) sowie den BAKOM-Zuteilungsregeln genügen. Auf unserer Internet-Seite <http://www.smartphone.ch> (Startseite > Premium Services > Smart Numbers xxx) im Abschnitt «BAKOM & REGELWERKE» finden Sie weitere Einzelheiten.

### **6. Was mache ich, wenn das BAKOM nach Informationen fragt welche ich nicht verstehe?**

Wir stehen zu Ihrer Verfügung, um Ihnen bei Ihren Beziehungen zu und Ihren Vorhaben bei verschiedenen Organen beizustehen und Ihnen Auskunft über spezifische Aspekte der Bewirtschaftung von Smart Numbers zu geben.

### **7. Kann meine Nummer aus dem Ausland erreicht werden?**

Die 090X-Nummern können aus keinem ausländischen Netz erreicht werden. Hingegen bieten die 0800- & 084X-Nummern auf Kundenwunsch diese Möglichkeit. Beachten Sie aber, dass gewisse ausländische Betreiber die 084X-Nummern nicht weiterleiten.

### **8. Muss ich meine MwSt-Nummer bekannt geben?**

Die Angabe der schweizerischen MwSt-Nummer ist die Voraussetzung dafür, dass der auf dem Umsatz errechnete MwStBetrag rückerstattet werden kann.

### **9. Wie muss ich die Gesprächstarife in der Werbung ausweisen?**

Der ausgewiesene Tarif muss genau mit dem verrechneten Preis übereinstimmen. Schriftgrösse, -bild und -farbe müssen identisch sein mit jenen der Nummer. Ausserdem muss der Tarif direkt auf die Nummer folgen.

Beispiel: «0901 932 933 Fr. 2.50/Min. – Achtung: Das BAKOM wartet als Überwachungsorgan der Werbung in Presse, Internet usw. und geht konsequent gegen Zuwiderhandelnde vor.

### **10. Muss der Gesprächstarif bei Anruf bekannt gegeben werden?**

Übersteigt der Gesprächstarif Fr. 2.– (pro Anruf und/oder pro Minute), muss er bei Anruf, in der Sprache des angebotenen Dienstes kostenfrei bekannt gegeben werden, bevor die Taxierung einsetzt. SmartPhone kümmert sich um die Einspielung dieser Nachricht.

### **11. In welchen Fällen muss der Anrufer den Gesprächstarif rückbestätigen?**

Der Anrufer muss den Gesprächstarif rückbestätigen, sobald dieser Fr. 5.- pro Minute oder Fr. 10.- pro Anruf übersteigt. Tut der Anrufer dies nicht, wird die Verbindung ohne Verrechnung unterbrochen.

### **12. Kann ich den Tarif meiner Nummer bestimmen oder ändern?**

Ja, eine Tarifbestimmung ist im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sowie der technischen Vorschriften möglich, innert einer Frist von 10 Arbeitstagen. Die Tarife können aus verschiedensten Arten von Minuten- und Anruftarifen kombiniert werden. Es besteht jedoch schon eine grosse Auswahl an Tarifen, die Ihren Bedürfnissen entsprechen können. Ja, ein Tarifwechsel ist möglich und wird innert einer Frist von 5 Arbeitstagen wirksam (für bestehende Tarife).

### **13. Kann ich meine Rückvergütungen im Ausland erhalten?**

Die Rückvergütungen können im Ausland bezogen werden, solange wir im Besitz aller nötigen Bank- & Kontoangaben sind.

### **14. Welches sind die Rückvergütungs-Fristen?**

2 Lösungen stehen zur Wahl:

#### Standard-Rückvergütung

Sie geschieht innert spätestens 40-45 Tagen nach dem Verrechnungsmonat (z.B. Auszahlung am 10. März für den Verkehr des Monats Januar).

#### PayFast-Rückvergütung

Sie geschieht innert spätestens 5 Tagen nach dem Verrechnungsmonat (z.B. Auszahlung am 5. Februar für den Verkehr des Monats Januar).

### **15. Was geschieht, wenn ein Anrufer seine Rechnung nicht bezahlt?**

Falls ein Anrufer nicht bezahlt, führt der Anbieter (SmartPhone) nach einem 6-monatigen Prozedere einen Chargeback gegenüber dem Betreiber der Nummer durch. Die Personalien des Anrufers werden Ihnen mitgeteilt, damit Sie ihn betreiben können.

### **16. Was ist eine Zielnummer?**

Die Zielnummer ist die physische Nummer, auf der Sie die Anrufe Ihrer Smart Number entgegen nehmen. Dabei kann es sich um eine Festnetz- oder Mobilnummer in der Schweiz oder auch im Ausland handeln. Die Zielnummer wird ebenfalls als Umsetz-, End- oder SDA-Nummer bezeichnet.

### **17. Wie kann ich meine Zielnummer wechseln?**

Der Wechsel der Zielnummer kann per sofort erfolgen oder auf ein Datum und/oder eine feste Uhrzeit programmiert werden. Er kann auf 3 Arten ausgeführt werden:

- schriftlicher Auftrag direkt an SmartPhone,
- per sofort oder verzögert über das Smart Administration Webinterface
- per Telefon.

### **18. Was ist Smart Administration?**

Smart Administration ist ein Webinterface welches der Verwaltung Ihrer Smart Numbers dient. Dieses exklusive Werkzeug gibt Ihnen Zugang zu einer breiten Auswahl an Funktionalitäten, wie: Umsatzzahlen Ihrer Nummern, Echtzeit-Abfrage der ausführlichen Statistiken Ihrer Anrufe, Abfrage Ihrer Monatsabrechnung, Planungs-Implementierung mit intelligenter Nummernführung, Wechsel der Zielnummer, Top 200 Ihrer Kunden, Wahl der Anzeige der Anrufer-Nummer, SMSPromotion, Blockierung unerwünschter Anrufe, Verwaltung von Nebenkonten, Benachrichtigungen per E-Mail, usw.

### **19. Wie komme ich zu meinen detaillierten Statistiken?**

Die ausführlichen Statistiken all Ihrer Anrufe können dank Smart Administration jederzeit abgefragt werden. Die Verbindungen werden sofort und in Echtzeit angezeigt. Sie verfügen über zahlreiche Auswahlkriterien, Sie wählen das Auszugsformat Ihrer Daten, die über die letzten 12 Monate abrufbar sind.