

Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) zu den mobilen Dienstleistungen

supra.mobile.start / supra.mobile.basic / supra.mobile.plus

Gültig ab 01.1.2024

Allgemein Infos zu supra.mobile

Mindestvertragsdauer: Die Mindestvertragsdauer für alle supra.mobile-Abos beträgt 24 Monate.

Kündigungsfrist: Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer ist die Kündigung des Mobil-Vertrages unter Einhaltung der ordentlichen Kündigungsfrist von 1 Monat auf jedes Monatsende möglich. Bei einer Kündigung des Abos vor Ablauf der Mindestvertragsdauer hat der Kunde die Summe der monatlich wiederkehrenden Grundgebühren bis zum Ende der Mindestvertragsdauer zu bezahlen. Der frühestmögliche Kündigungstermin kann telefonisch bei Supranet AG abgefragt werden.

Abowechsel: Während aufrechter Vertragsbindung kann auf das Abo ohne Aufpreis upgegradet werden. Während aufrechter Vertragsbindung wird für einen Downgrade die Differenz der monatlichen Grundgebühr mit der Restbindungsdauer in Rechnung gestellt.

Nummernbereich: Für supra.mobile stehen Mobilnummern aus dem Bereich +423 792 xxxx zur Verfügung. Alternativ können Mobilnummern von Liechtensteinischen Mobilfunkbetreibern zu Supranet AG portiert werden.

SIM-Karte: Für supra.mobile -Abos stehen sämtliche Grössen an SIM-Karten zur Verfügung. Zudem unterstützt supra.mobile die «embedded» SIM-Karte / eSIM. (Zusatzinfo **Anhang 1**)

Verrechnung von supra.mobile:

- Die Verrechnungsperiode entspricht dem jeweiligen Kalendermonat.
- Die Preise für supra.mobile verstehen sich in Schweizer Franken inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- Bei Anmeldung/Tarifwechsel während des Kalendermonats werden die Grundgebühren anteilmässig verrechnet (pro rata). Die inkludierten Freimengen stehen anteilmässig zur Verfügung. Ausgenommen davon sind Optionen, die für eine einmalige Gebühr bezogen werden können und eine inkludierte Nutzung für 30 Tage beinhalten.
- Nachweise zu Einzelverbindungen sind gegen Aufpreis verfügbar.
- Weitere Services werden nach Aufwand verrechnet. (siehe **Anhang 2**)
- Allgemeine Konfigurationseinstellungen auf dem Smart Phone (siehe **Anhang 3**)

Die supra.mobile-Abos

Die verfügbaren supra.mobile-Abos und monatliche Grundgebühren

- **Supra.mobile.start:** CHF 19.90 pro Monat
- **Supra.mobile.basic:** CHF 39.90 pro Monat
- **Supra.mobile.plus:** CHF 59.90 pro Monat

Für alle supra.mobile-Abos gilt:

- Verrechnung pro rata
- **SIM-Aktivierungsgebühr** und SIM-Austauschgebühr: CHF 40.- einmalig

Rabatte: **10% Rabatt** auf supra.mobile.basic und .plus bei einem Kombi-Abo mit supra.fiber

Xtra-Card – zusätzliche SIM-Karte:

Mit Xtra-Cards können neben dem Hauptgerät bis zu 4 Zusatzgeräte (Tablets, Smartwatches, Smartphones) mit demselben Abo samt der darin inkludierten Freieinheiten genutzt werden. Freieinheiten gelten dabei für Haupt- und Zusatzgerät(e). Die Kosten pro Xtra-Card betragen CHF 40.- einmalig sowie CHF 5.00 / Monat.

Leistungen der supra.mobile-Abos

> Mobile Daten

Folgende Datenmengen sind pro Kalendermonat inkludiert.

supra.mobile.start	supra.mobile.basic	supra.mobile.plus
5 GB surfen in FL CH EU Z3	200 GB surfen in FL CH 50 GB surfen in EU Z3	200 GB surfen in FL CH 100 GB surfen in EU Z3 1 GB Min in Zone 4 5

Nach **Verbrauch der Freimenge** mit der Maximalgeschwindigkeit wird der Datenstrom gebremst (Datenstromreduktion auf 64 KBit/sec). Es fallen für die weitere Nutzung in FL/CH keine Mehrkosten an. Die verbleibende Geschwindigkeit erlaubt die Verwendung der Grundfunktionen des Internets wie E-Mail, Messaging und Surfen. Bei Audio- und Videostreaming sind Pufferungen und bei Websites mit grossen Dateien sind Verzögerungen im Aufbau möglich.

Die **Maximalgeschwindigkeit** beträgt 300 Mbit/s im Download und 150 Mbit/s im Upload. Die Übertragungsgeschwindigkeiten sind bestmögliche Leistungen und können nicht garantiert werden. Die tatsächliche Internetgeschwindigkeit hängt z. B. von Topographie, Netzabdeckung, Distanz zum Sendemast, Signalstärke innerhalb/ausserhalb von Gebäuden oder anderen Faktoren ab und kann tiefer sein als die angegebene maximale Internetgeschwindigkeit.

Verfügbare Technologien: 2G/3G/4G/5G

Mögliche **Zusatzpakete** für Mobile Daten für 30 Tage: 100 MB in Zone 4|5 surfen (CHF 9.-), 1 GB in Zone 4|5 surfen (CHF 39.-), 5 GB in Zone 4|5 surfen (CHF 59.-)

> Telefonie und SMS in FL|CH|EU|Zone 3 (Heimzonen – «roam like at home»)

Folgende **inkludierte Gesprächsmengen** (Minuten) und SMS gelten pro Kalendermonat:

supra.mobile.start	supra.mobile.basic	supra.mobile.plus
500 Min. nach FL CH EU Z3	3000 Min. nach FL CH EU Z3	3000 Min. nach FL CH EU Z3
3000 SMS FL CH EU Z3	3000 SMS FL CH EU Z3	100 Min. in Zone 4 5 3000 SMS FL CH EU Z3

Nach Verbrauch der Freiminuten werden CHF 0.23/Minute innerhalb dieser Zonen verrechnet.

Nach Erreichen der Freimenge werden CHF 0.02 pro SMS verrechnet.

Sind SMS länger als 160 Zeichen können diese vom Mobiltelefon in mehrere SMS aufgetrennt werden. Gibt es für eine Sprachnachricht mehrere Empfänger, dann multiplizieren sich die Kosten mit der Anzahl der Empfänger (Beispiel: der Benutzer versendet eine SMS mit einer Zeichenlänge von 400 Zeichen an 3 Empfänger: 1 SMS (400 Zeichen) x 3 Empfänger -> 9 SMS).

MMS werden bei supra.mobile.start und supra.mobile.basic nicht unterstützt.

Gratisnummern: Anrufe auf Gratisnummern mit der Vorwahl 0800 sind gratis (in Liechtenstein und in der Schweiz).

Eingehende Anrufe: gratis

Mehrwert- und Sonderdienstnummern: Anrufe auf Spezial- und Kurznummern werden zu besonderen Tarifen verrechnet (siehe Tarife für Mehrwert- und Sonderdienstnummern). Anrufe auf Mehrwert- und Sonderdienstnummern (z.B. 084x, 090x, 18xx) bzw. auf Kurznummern sind in den Freiminuten nicht enthalten. (Im Standardfall sind Gespräche auf Mehrwertnummern gesperrt. Benutzer bis zum vollendeten 18. Lebensjahr sind nicht berechtigt sich für Anrufe auf Mehrwertnummern freischalten zu lassen.)

Nur supra.mobile.plus: Für Roaminggespräche nach Zone 4 und Zone 5 sind zusätzlich 100 Minuten für Gespräche inkludiert. MMS wird nicht unterstützt.

> Telefonie ins Ausland

In den Abos sind 500, resp. 3000 Minuten ins Ausland in die Zone 2 EU und in die Zone 3 enthalten. Bei supra.mobile.plus sind zusätzlich 100 Minuten in Zone 4 und Zone 5 enthalten. Darüber hinaus gelten folgende Preise:

- Anrufe nach FL|CH|EU|Zone 3: CHF 0.23/Minute
- Anrufe nach Zone 4|5|6: CHF 2.70/Minute

Anrufe auf **internationale Mehrwert- und Sonderdienstnummern** werden mit CHF 0.49 pro Minute (10-Rappen-Intervall) verrechnet.

Gratisnummern: Anrufe auf ausländische Gratisnummern werden zu den Standardtarifen für Anrufe ins Ausland verrechnet. Ausländische Gratisnummern können kostenpflichtig sein, auch wenn sie als gratis gekennzeichnet sind.

Anrufe an Teilnehmer mit einer **Satellitenummer:** Anrufe von der Schweiz/Liechtenstein aus an Teilnehmer mit einer Satelliten-Nummer (z.B. mit Vorwahl 0087, 0088) werden je nach Satellitennetz mit höheren Minutentariifen bis zu CHF 12.00/Minute verrechnet.

Anrufumleitung ins Ausland: Umleitungen von Anrufen auf eine ausländische Rufnummer werden zum Standardtarif für Telefonie ins Ausland abgerechnet.

> Telefonie und mobile Daten im Ausland

Alle Abos enthalten inkludierte Leistungen im Ausland in der Zone 2 (EU) und Zone 3, supra.mobile.plus zusätzlich für Zone 4 und Zone 5.

Für die Nutzung im In- und Ausland über die Freimengen gelten folgende Preise:

<i>Kosten bei...</i>	Aufenthaltsort...			
	... in FL oder CH	... in Zone 2 (EU) oder Zone 3	... in Zone 4 oder Zone 5	... in Zone 6
Anruf nach FL, CH, Zone 2 & 3	CHF 0.23/Min	CHF 0.23/Min	CHF 1.00/Min	CHF 4.00/Min
Anruf nach FL, CH, Zone 4, 5 & 6	CHF 2.70/Min	CHF 2.70/Min	CHF 2.70/Min	CHF 4.00/Min
Anrufannahme	-	-	CHF 0.50/Min	CHF 2.00/Min
SMS senden	CHF 0.02/SMS	CHF 0.02/SMS	CHF 0.50/SMS	CHF 0.60/SMS
SMS empfangen	-	-	CHF 0.50/SMS	CHF 0.60/SMS
Daten pro MB	-	0.01/MB	CHF 1.00/MB	CHF 15.00/MB

Einteilung der Zonen:

Zone 1: Liechtenstein und Schweiz

Zone 2 EU: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern, Franz. Übersee-Departements (Fr. Guayana, Guadeloupe, Martinique, La Réunion), EWR (Island, Norwegen).

Zone 3: Andorra, China (inkl. Hongkong), Grönland & Färöer Inseln, Indien, Isle-of-Man, Kanal-Inseln (Jersey, Guernsey), Monaco, Vatikan, Vereinigtes Königreich (inkl. Gibraltar), Türkei, Brasilien, Kanada, Mexiko, USA (inkl. Puerto Rico), Japan, Singapur, Taiwan, Thailand, Vereinigte Arabische Emirate, Australien, Neuseeland, Ägypten, Marokko, Südafrika.

Zone 4: Albanien, Argentinien, Bangladesch, Bosnien-Herzegowina, Chile, Costa Rica, Dom. Republik, DR Kongo, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Honduras, Indonesien, Iran, Israel, Kambodscha, Kasachstan, Katar, Kenia, Kolumbien, Kosovo, Kuwait, Madagaskar, Malaysia, Moldawien, Montenegro, Myanmar, Nicaragua, Niederl. Antillen (Aruba, Bonaire, Curacao), Niger, Nigeria, Nordmazedonien, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Ruanda, Russland, Saudi-Arabien, Serbien, Sri Lanka, Südkorea, Uganda, Ukraine, Uruguay, Vietnam, Weissrussland.

Zone 5: Armenien, Aserbaidshjan, Bahrain, Bolivien, Botswana, Fidschi-Inseln, Gabun, Georgien, Ghana, Jamaika, Kirgisien, Macao, Mongolei, Namibia, Palästina, Seychellen, Sudan, Tansania, Usbekistan, Westindische Inseln (Karibik).

Zone 6: Alle übrigen Länder, die nicht in den Zonen 1 - 5 enthalten sind.

Gratisnummern: Anrufe im Aufenthaltsland auf „Gratisnummern“ im Aufenthaltsland oder in einem anderen Land werden wie Spezialnummern zu einem höheren Tarif verrechnet und sind nicht Bestandteil von allenfalls vorhandenen inklusiven Gesprächsguthaben.

Anrufe an Teilnehmer mit einer **Satellitennummer:** Anrufe im Roaming an Teilnehmer mit einer Satelliten-Nummer (z.B. mit Vorwahl 0087, 0088) werden je nach Satellitennetz mit höheren Minutentariifen bis zu CHF 12.00/Minute verrechnet.

Anrufumleitung im Ausland: Bei einer Anrufumleitung vom Ausland (z.B. auf den Festnetzanschluss in Liechtenstein) wird sowohl der eingehende Anruf als auch der weitergeleitete ausgehende Anruf zum Roaming- Standardtarif verrechnet.

Abhören von Sprachnachrichten: Anrufe vom Ausland auf die Sprachbox zum Abhören der Sprachnachrichten werden zum Roaming-Standardtarif verrechnet.

Spezial- und Kurznummern: Anrufe im Ausland auf ländertypische Spezial- und Kurznummern einschliesslich Mehrwertdienstleistungen können zu einem höheren Tarif verrechnet werden.

Roaming auf Kreuzfahrtschiffen/Fähren/Flugzeugen: Roamingdienste, die auf Fähren, Kreuzfahrtschiffen bzw. in Flugzeugen angeboten werden, müssen über aufwändige und teure Satellitenverbindungen bereitgestellt werden. In den Standard-Einstellungen sind diese Roaming-Netze für Netze auf Fähren, Kreuzfahrtschiffen & Flugzeuge gesperrt – Verrechnung: Zone 6.

Übersicht Roaming Kostenschutz: Daten-Roaming ist mit einem Billshock-Limit von CHF 60 im laufenden Kalendermonat aktiviert. Das bedeutet, dass nach Verbrauch von CHF 60 für Datenroaming im Ausland der Service Datenroaming bis zum Ende des Kalendermonats aus Sicherheitsgründen gesperrt wird.

Maximalgeschwindigkeit für **Datennutzung im Ausland:** 300 Mbit/s Download/150 Mbit/s Upload; diese Maximalgeschwindigkeit kann – abhängig vom ausländischen Mobilfunknetz – auch geringer ausfallen.

Mögliche **Zusatzpakete** für 30 Tage:

	Preis
○ 100 MB Daten in Zone 4 5	CHF 9.-
○ 1 GB Daten in Zone 4 5	CHF 39.-
○ 5 GB Daten in Zone 4 5	CHF 59.-
○ 100 Min. Telefonie in Zone 4 5 (ein- & ausgehend)	CHF 9.-
○ 1'000 Min. Telefonie in Zone 4 5 (ein- & ausgehend)	CHF 39.-

> Allgemeine Infos zu den Tarifen

Abrechnungsintervall im In- und Ausland:

- Gespräche innerhalb FL|CH|EU|Zone 3: Bei jedem Gespräch werden die ersten 30 Sekunden verrechnet. Danach erfolgt die Abrechnung sekundengenau.
- Gespräche in der/die Zone 4|5|6: Es wird die angefangene Minute verrechnet.
- Datenvolumen wird kilobytegenau abgerechnet.

Verbindungsaufbaugebühren: abgesehen von Gesprächen auf Spezial- und Kurznummern bzw. auf Mehrwertnummern werden keine Verbindungsaufbaugebühren verrechnet.

Internationale Gratisnummern: Anrufe auf internationale Gratisnummern mit der Vorwahl 00800 sind sowohl aus dem Inland als auch im Ausland kostenlos.

> **Kostenfrei Telefonie-Services**

Sprachbox: supra.mobile stellt eine kostenlose Sprachbox zur Verfügung. Das Abhören der Sprachbox wird gemäss Tarifplan verrechnet. Anrufumleitung auf die Sprachbox ist gratis. Eine kostenlose Neueinrichtung der Mailbox kann Supranet durchführen. (Info **Anhang 4**)

Dreierkonferenz: Es können 2 gleichzeitige Sprachanrufe zu einer Dreierkonferenz zusammengeschaltet werden.

WiFi Calling supra.mobile-Abos können WiFi-calling in jedem WLAN-Netz weltweit nutzen. Voraussetzung ist ein WiFi-Calling-fähiges Smartphone. (Zusatzinfos **Anhang 5**)

Kreditlimit:

- **Hardlimit (Kreditlimitsperre):** Um finanziellen Schaden, der aus Überbeanspruchung oder Missbrauch des Mobil-Abos hervorgerufen werden kann, ist ein Kreditlimit von CHF 300.- aus Sicherheitsgründen eingerichtet. Nach Erreichen des Betrages von CHF 300.- wird das supra.mobile-Abo automatisch gesperrt. Die Höhe des Kreditlimits kann vom Supranet Service Team auf Kundenwunsch verändert werden.
- **Billshock (Datenroamingsperre):** Speziell im Datenroaming können innerhalb kurzer Zeit grössere Kosten anfallen. Aus Sicherheitsgründen ist standardmässig ein Datenroaminglimit von CHF 60.- eingerichtet. Bei Erreichen der Datenroamingsperre können in den Netzen von Roamingpartnern keine Daten genutzt werden. Die Höhe der Datenroamingsperre kann vom Supranet Service Team auf Kundenwunsch verändert werden.
- **Softlimit (Information über aktueller Verbrauch):** Es besteht die Möglichkeit ein Softlimit für das supra.mobile-Abo beim Supranet Service Team einrichten zu lassen. Das Softlimit informiert sowohl per SMS als auch per E-Mail, wenn ein eingestellter Betrag überschritten worden ist.

Sämtliche Limits können erst dann ausgelöst werden, wenn die Gesprächsinformation im Verrechnungssystem bearbeitet worden sind.

> **Servicelevel supra.mobile**

Für die Produkte supra.mobile gelten die Bestimmungen von Service Level Agreement 1 (SLA 1), welche im **Anhang 6** zu finden sind.

Die detaillierten Beschreibungen sind unter <https://supra.net/privatkunden/sla-erlaeuterung> zu finden.

> Regelung zur angemessenen Verwendung mobiler Dienste

Die bestimmungsgemässe Nutzung der Mobil-Abos umfasst die mobile Nutzung von Smartphones, Tablets, Laptops, Smartwatches und anderen Mobilgeräten. Die Hotspot-Funktionen (Tethering) von Mobilgeräten sind für die persönliche mobile Konnektivität bestimmt. Soweit einzelne Produkte nicht ausdrücklich dazu bestimmt sind, dienen die Mobil-Abos nicht dazu, das Festnetz-Internet zu ersetzen. Das gilt z.B. bei einer stationären Nutzung einer SIM-Karte in einem Router oder Hotspot-Gerät. Jede nicht-bestimmungsgemässe Nutzung ist eine missbräuchliche Nutzung.

Supranet AG darf in solchen Fällen die Leistungserbringung einschränken, einstellen oder eine andere geeignete Massnahme ergreifen.

> Netzwerkmanagement bei exzessiver Nutzung

Quasi-Unlimitierte Leistungen von 3'000 Minuten/SMS oder 200 GB können grundsätzlich benutzt werden, solange die Nutzung nicht über einen längeren Zeitraum in einem unüblichen und exzessiven Rahmen erfolgt. Als unlimitiert verfügbar gelten heute bekannte Daten-, SMS- und Sprachanwendungen.

Eine exzessive Nutzung bei Mobilfunkdiensten kann zu Kapazitätsproblemen und zur Verschlechterung der Netzwerkleistung führen, was sich direkt auf das Nutzungserlebnis anderer Mobilfunkteilnehmer auswirkt. Um dieser Situation entgegenzuwirken, behält sich Supranet AG vor, den 4G, 4G+ und 5G Datenverkehr von denjenigen Kunden vorübergehend zu depriorisieren, die einen bestimmten Schwellenwert erreichen:

Nach Erreichen von 200 GB/Monat wird der Datendurchsatz auf 64 Kbit/s gebremst. Wird über einen Mindestzeitraum von 4 Monaten (rollierend) das Datenvolumen von 200 GB/Monat ausgeschöpft, kann eine vorzeitige Reduktion der Geschwindigkeit eingestellt werden.

Darüber hinaus erfolgt eine Reduktion des Datendurchsatzes bei denjenigen Kunden, die einen höheren monatlichen Datenverbrauch als 97% aller anderen Kunden haben, basierend auf einem vierteljährlich ermittelten Durchschnitt.

Abos mit quasi-unlimitiertem Roaming von 3'000 Minuten und SMS sind für den persönlichen Gebrauch in Liechtenstein und in der Schweiz bestimmt und dürfen nicht über einen längeren Zeitraum mehrheitlich oder ausschliesslich im Ausland verwendet oder zum Gebrauch an Nutzer im Ausland überlassen werden. Kunden, die einen höheren monatlichen Verbrauch in punkto Roamingminuten bzw. SMS als 97% aller anderen Kunden aufweisen, werden für diese Dienste gesperrt.

Findet die Nutzung mobiler Dienste fast ausschliesslich im Ausland statt (über 80%) über einen Zeitraum von 4 Monaten (rollierend) wird der Anschluss gesperrt.

> Anhänge zu diesem Dokument

Die im Dokument erwähnten Anhänge befinden sich auf den folgenden Seiten.

Anhang 1: Zusatzinfo eSIM:

Was bedeutet eSIM? eSIM bedeutet embedded SIM und ist ein Chip, der fix im jeweiligen Gerät verbaut ist. Sie bietet die gewohnten SIM-Karten-Funktionen. Die bisherige SIM-Karte wurde in einigen Geräten durch die eSIM ersetzt. Daher ist es nicht mehr notwendig, eine SIM-Karte in ein eSIM-fähiges Gerät einzulegen. Das Smartphone erhält die SIM-Karte auf dem elektronischen Weg.

Welche Vorteile hat die eSIM? Flexibilität: Kein Einlegen der SIM-Karte notwendig. Kein Kunststoffabfall. Auf einem Smartphone mehrere Nummern verwalten – Nachdem viele Smartphones neben einer physischen SIM-Karte einen zusätzlichen Platz für eine eSIM haben, können Sie auf demselben Smartphone mit 2 unterschiedlichen Nummern telefonieren und somit z.B. zwischen privater und beruflicher Rufnummer umschalten.

Kosten für die eSIM / SIM-Karte: Die Aktivierung einer SIM-Karte kostet einmalig CHF 40.-, unabhängig ob es sich um eine eSIM oder um eine herkömmliche SIM-Karte handelt.

Wie funktioniert die Aufschaltung/Aktivierung der eSIM? Bei einer Neuaufschaltung der eSIM oder bei einem SIM-Tausch auf eine eSIM erhalten Sie von Supranet ein Datenblatt mit einem QR-Code. Durch Scannen des QR-Codes können Sie die eSIM auf Ihrem Smartphone aktivieren.

Wie funktioniert der eSIM-Karten-Wechsel? Wichtig: altes Gerät benötigt eine Internetverbindung (z.B. über WLAN). eSIM-Profil muss vollständig vom alten Gerät gelöscht werden. Über den QR-Code kann die eSIM auf das neue Gerät eingerichtet werden

Was ist bei einer Handy-Reparatur zu beachten? Im Reparaturfall (Versand an Hersteller) muss das eSIM-Profil im Vorfeld unbedingt gelöscht werden.

Gibt es eine Sperre für die eSIM? Ja, alle Sperren sind wie bei einer herkömmlichen SIM-Karte (z.B.: Datenroaming-Sperre) möglich.

Kann eine eSIM auf einer Smartwatch eingerichtet werden? Nein, ein direktes Hinaufspielen der eSIM auf eine Apple Watch oder Samsung Watch ist nicht möglich. Die Smartwatch-Hersteller sind derzeit nicht bereit Liechtensteiner settings auf ihren Smartwatches zu implementieren.

Ausserdem ist die Nutzung der Watch in Roaming-Netzen nicht möglich. Tipp: Die Smartwatch kann im Ausland, mittels Bluetooth Verbindung zu Ihrem Smartphone, Sprachverbindungen aufbauen und empfangen.

Wie aktiviere ich die eSIM auf meinem iPhone? Öffnen "Einstellungen" > "Mobiles Netz" > "Mobilfunktarif hinzufügen" / Scannen von QR-Code des eSIM-Briefes mit der Kamera des iPhones / eSIM-Profil wird automatisch heruntergeladen

Wie aktiviere ich die eSIM auf meinem Samsung (Android)? Öffnen "Einstellungen" > "Verbindungen" > "SIM-Kartenverwaltung" > "Mobilfunktarif hinzufügen" / Scannen von QR-Code des eSIM-Briefes mit der Kamera des Smartphones / eSIM-Profil wird automatisch heruntergeladen

Wie aktiviere ich die eSIM auf meinem Huawei (Harmony OS)? Öffnen "Einstellungen" > "SIM-Verwaltung" > "eSIM hinzufügen" / Scannen von QR-Code des eSIM-Briefes mit der Kamera des Smartphones / eSIM-Profil wird automatisch heruntergeladen

Anhang 2: Kostenpflichtige Dienstleitungen zu supra.mobile

Leistung	Kosten	Kommentar
Technischer Support	15-Minuten-Intervall à CHF 30.-	Individuelle Hilfe bei der Installation, Einrichtung oder Fehlerbehebung Ihres Geräts per Telefon oder bei Supranet
Aktivierungsgebühr inkl. SIM	CHF 40.- einmalig	
SIM-Tausch	CHF 40.- einmalig	Gebühr bei Wechsel oder Ersatz einer SIM- Karte/eSIM
eSIM	CHF 40.- einmalig	(plus CHF 5.- pro Monat, falls als Xtra-Card genutzt)
XtraCard	CHF 40.- einmalig / CHF 5.-pro Monat	
Inhaberwechsel	CHF 40.- einmalig	
Sperrgebühr	CHF 40.- einmalig	Bearbeitungsgebühr für die Sperre von Telekommunikationsleistungen aufgrund von Zahlungsverzug
Änderung der Telefonnummer	CHF 40.- einmalig	
Kundenseitig verursachte Störungsbehebung	15-Minuten-Intervall à CHF 30.-	Innerhalb der regulären Standard- Arbeitszeit
Kundenseitig verursachte Störungsbehebung	15-Minuten-Intervall à CHF 60.-	Ausserhalb der regulären Standard- Arbeitszeit (nur auf ausdrückliche Nachfrage des Kunden und im Falle von Verfügbarkeit möglich)

Anhang 3: Allgemeine Konfigurationseinstellungen

iPhone Settings

Mit der eingelegten (e)SIM von Supranet konfiguriert sich das iPhone automatisch.

Falls das iPhone trotzdem manuell eingestellt werden muss:

Manuelle Eingabe unter: Einstellungen --> Allgemein --> Mobiles Netz --> Mobiles Datennetzwerk

Anschließend gehen sie bitte einen Schritt retour und schalten "Mobile Daten" aus- und wieder ein.

Settings	Mobile Daten	MMS
APN:	fl1	wird nicht mehr unterstützt
Benutzername:	gprs@a1plus.at	
Kennwort:	fl1	

Internet Tethering

APN	fl1
Benutzername:	gprs@a1plus.at
Kennwort:	fl1

Android Settings manuell

Mit der eingelegten (e)SIM von FL1 LIFE! konfigurieren sich Android-Smartphones automatisch.

Falls die Einstellungen trotzdem manuell vorgenommen werden müssen:

Manuelle Eingabe unter: Einstellungen > Drahtlos & Netzwerk > mehr oder Mobiles Datennetzwerk > APN-Einstellungen oder APN hinzufügen (Menütaste)

Android Settings	Mobile Daten	MMS
APN:	fl1	wird nicht unterstützt
Benutzername:	gprs@a1plus.at	
Kennwort:	fl1	
MCC:	295	
MNC:	5	
Authentifiz.	PAP oder CHAP	
APN-Protokoll:	IPv4	
APN-Typ:	default	

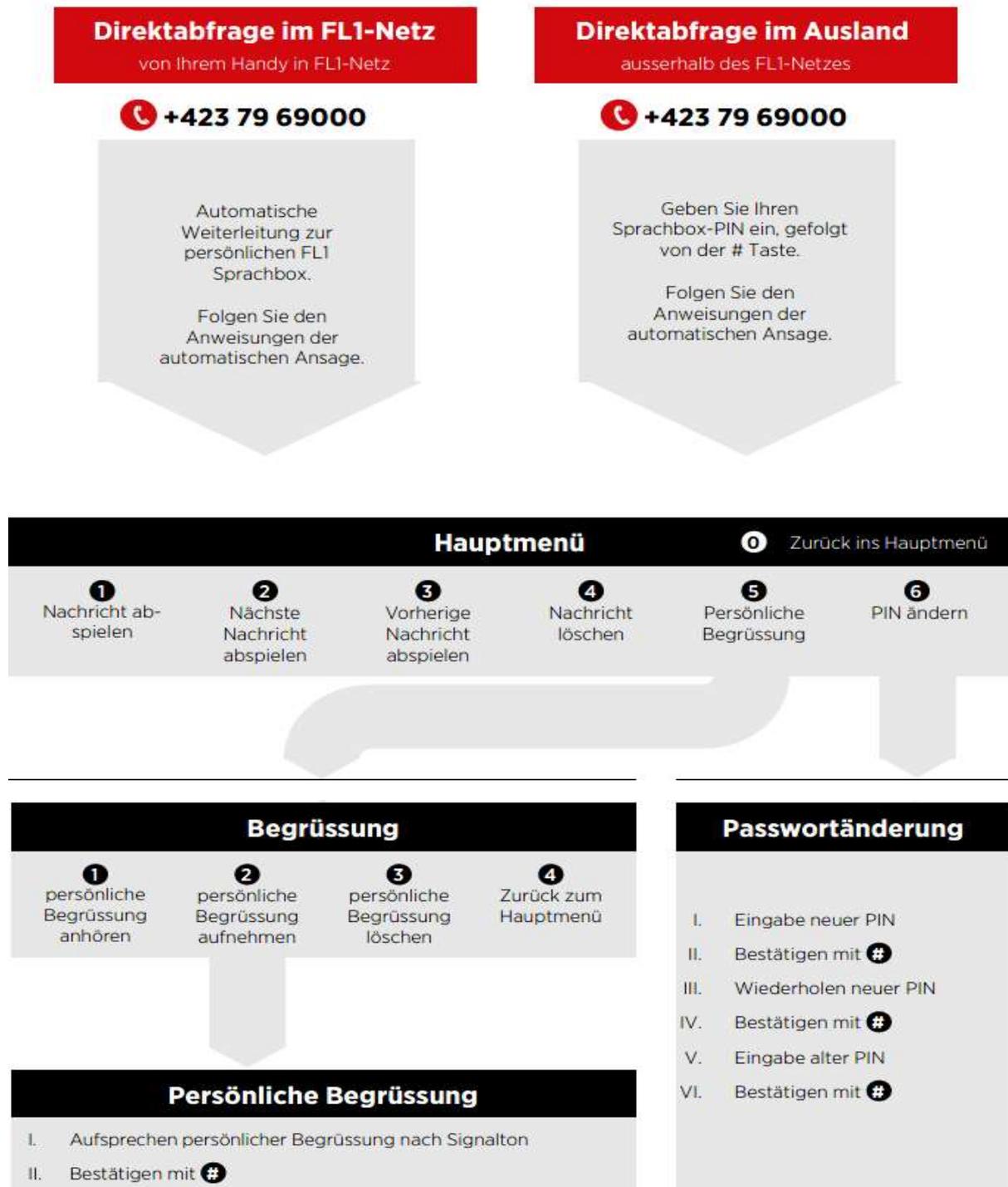
VoLTE – Einstellungen für iPhones und Android Phones auf Anfrage.

Anhang 4: Sprachbox

Sprachbox – Menüführung

Sie erreichen die FL1 Sprachbox unter der Nummer +423 79 69000.

Der PIN der FL1 Sprachbox entspricht im Standardfall den letzten 6 Stellen des PUKs.



Von der XtraCard auf die Sprachbox ist die Weiterleitung nicht möglich.

Anhang 4 (Seite 2): Sprachbox

Sprachbox – Anrufumleitung

Leiten Sie Ihre Anrufe einfach (temporär) auf die Sprachbox oder eine andere Rufnummer um.

Wenn keine Antwort

Ihre Anrufe werden nach 25 Sekunden (ca. 5 Rufzeichen) umgeleitet.

Einschalten: * 6 1 * 004237969000 # 

Ausschalten: # 6 1 # 

Status abfragen: * # 6 1 # 

Standard-
mässig
aktiviert

Wenn ausgeschaltet oder kein Empfang

Einschalten: * 6 2 * 004237969000 # 

Ausschalten: # 6 2 # 

Status abfragen: * # 6 2 # 

Standard-
mässig
aktiviert

Wenn besetzt

Sie telefonieren gerade? Ihre Anrufe werden an die Sprachbox weitergeleitet.

Einschalten: * 6 7 * 004237969000 # 

Ausschalten: # 6 7 # 

Status abfragen: * # 6 7 # 

Standard-
mässig
aktiviert

Direkt

Sie sind länger abwesend? Leiten Sie all Ihre Anrufe auf die Sprachbox 004237969000 oder eine beliebige Rufnummer weiter.

Einschalten: * 2 1 * Zielnummer mit (00) Vorwahl # 

Ausschalten: # 2 1 # 

Status abfragen: * # 2 1 # 

Anhang 5: WiFi Calling – Telefonieren via WLAN

Mit WiFi-calling telefoniert man nicht nur über das Mobilfunk-, sondern auch über das WLAN Netz.

Ihr Vorteil mit WiFi-calling: Verbesserter Mobilfunkempfang in geschlossenen Räumen Im Ausland kann bei schlechter Mobilfunk-coverage auf WLAN ausgewichen werden, Abrechnung erfolgt nach Inlandspreisen/Inlandsfreieinheiten Keine App notwendig Blitzschnelle Rufaufbauzeiten HD Voice Sprachqualität

Welches Abo benötigen Sie für WiFi-Calling? Funktioniert bei allen supra.mobile-Abos

Was kostet WiFi-calling? Der Service an sich ist kostenlos. Anrufe werden zu Inlandspreisen abgerechnet. (Freieinheiten angerechnet, wenn verfügbar).

Wo funktioniert WiFi-calling? supra.mobile-Abos können WiFi-calling in jedem WLAN-Netz weltweit nutzen.

Welche Smartphones unterstützen WiFi-calling? Apple: FL1 LIFE! Abos können WiFi-calling mit ihrem iPhone nutzen – Voraussetzung ist die Installation von iOS 17. Samsung-Geräte ab Samsung S10, Serie Samsung Galaxy Z, ab Samsung Galaxy A12, ab Samsung Galaxy A22, ab Samsung Galaxy A32, ab Samsung Galaxy A41, ab Samsung Galaxy A51, ab Samsung Galaxy A71.

Was muss für WiFi-Calling beim Internet-Anschluss berücksichtigt werden? VoIP oder VoWiFi Anrufe müssen erlaubt sein, IPSEC Protokoll muss erlaubt sein, MTU Maximum Transmission Unit (Paketgröße) auf 1500 einstellen, Port 500 UDP Protokoll für (Dienst WiFi-calls) offen, Port 4500 UDP Protokoll für (Dienst WiFi Calls) offen, Netzwerksettings max. Anzahl Geräte

Sinkt der Durchsatz pro Gerät unter 12 kbps, kann der Anruf unterbrochen werden (falls möglich: VoIP & WiFi auf Priorität 1 setzen).

Anleitung für Android/Samsung – Geräteeinstellung:

Auf der Startseite „Einstellungen“ wählen

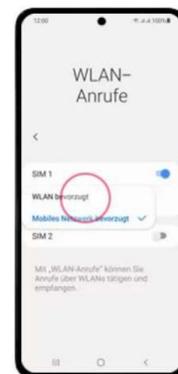
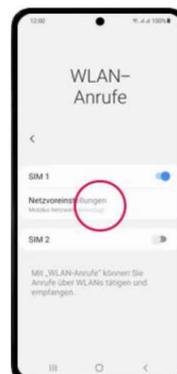
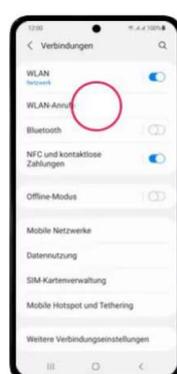
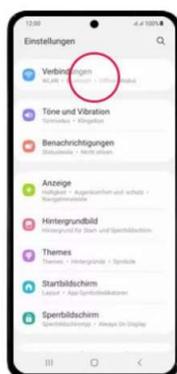
Nach unten scrollen und „Verbindungen“ wählen

„WLAN-Anrufe“ anwählen

„WLAN-Anrufe“ aktivieren– in dem Fall für SIM1'

„Netzvoreinstellungen“ anwählen

„WLAN bevorzugt“ aktivieren



Anhang 5 (Seite 2): WiFi Calling – Telefonieren via WLAN

Anleitung für Android/Samsung – Anruf tätigen:

Startseite – „Anrufen“ und weiter zu „Einstellungen“

„WLAN-Anrufe“ wählen

WiFi-calling Symbol (Anrufbutton) erscheint

WiFi-calling-Symbol

WiFi-calling Symbol

Anleitung für iOS/iPhones – Geräteeinstellung:

Auf der Startseite „Einstellungen / Telefon“ wählen

Nach unten scrollen und „WLAN-Anrufe“ wählen

„WLAN-Anrufe auf iPhone“ aktivieren

„WLAN-Anrufe auf iPhone“ sind jetzt eingestellt

Netzanzeige: „FL1 WLAN“

...nach etwa 5 Minuten...

Anhang 6: Service Level Agreement – Unsere Serviceleistungen

Supranet AG bietet umfangreiche Serviceleistungen zu den supra.mobile-Abos. Service Level Agreement (SLA) bezeichnen eine Vereinbarung zwischen Anbieter und Kunde. Sie dient der Qualitätssicherung. In dieser Vereinbarung sind die Leistungseigenschaften und Dienstleistungsniveaus zum Produkt festgehalten.

Störungen können jederzeit an Supranet AG gemeldet werden. Die Störungs- und Beschwerdetelefonnummer für Privatkunden ist 00423 / 377 44 43. Die Bearbeitung von Störungen zu supra.mobile erfolgen während der regulären Arbeitszeiten.

Arbeitszeit: Montag bis Freitag von 8:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00

(Ausgenommen sind Feiertag in Liechtenstein)

Reaktionszeit: max. 8 Stunden

Interventionszeit: max. 16 Stunden

Störungsbehebung: max. 24 Stunden

Diese aufgeführten Zeitangaben sind als Stunden während der regulären Arbeitszeit zu verstehen.

Die genannten Zeiträume werden folglich durch folgende Ereignisse verzögert: Zeitspanne ausserhalb der Arbeitszeit, reguläre Wartungsfenster, Kundenseitige Verzögerungen (Nichterreichbarkeit, Service-Zugang zu Geräten nicht gegeben), Beeinträchtigung durch äussere Umstände (Stromversorgung nicht verfügbar, Störungsursache ausserhalb des Einflussbereiches von Supranet AG, höhere Gewalt, ...),

Als Störung gilt eine massgebliche Beeinträchtigung der durch Supranet AG erbrachten Leistungen. Störungen können durch einen Ausfall eines Dienstes oder ein Fehlverhalten von kundenseitigem Equipment ausgelöst werden. Wird die Störung durch kundenseitige Systeme oder kundenseitiges Verhalten verursacht, kann Supranet AG die aufgewendeten Leistungen an den Kunden verrechnen.

Für supra.mobile-Produkte gelten die Bestimmungen von Service Level Agreement 1 (siehe <https://supra.net/privatkunden/sla-erlaeuterung> -> SLA 1).