

## Problemlösung

### Ich kann keine Verbindung aufbauen und auch keine Webseite aufrufen.

- Schalten Sie das Gerät aus, entnehmen Sie die SIM-Karte und warten Sie bitte eine Minute.
- Legen Sie die Karte wieder ein und starten Sie das Gerät neu.
- Bitte warten Sie kurz, bis das Netz und die Datenverbindung angezeigt werden.
- Prüfen Sie bitte, ob die Netzauswahl in den Geräte-Einstellungen auf automatisch gestellt ist.
- Bitte stellen Sie sicher, dass in den Geräte-Einstellungen „4G“ bzw. „LTE“ aktiviert ist.

### Wie richte ich WhatsApp ein?

Möglicherweise „fragt“ WhatsApp Sie, ob Sie Ihre neue Kanada-Rufnummer mit WhatsApp verknüpfen möchten. Hier bitte mit „Nein“ antworten. Dann bleibt WhatsApp mit Ihrer ganz normalen bisherigen, „deutschen“ Rufnummer verknüpft und Sie können es auch in Kanada ganz normal weiter benutzen.

### Ich habe nur sehr langsames Internet.

Möglicherweise liegt es daran, dass Ihr Gerät nicht die nötigen Frequenzen für das Rogers Kanada-Netz unterstützt. Bitte prüfen Sie die Kompatibilität Ihres Gerätes auf [geraeteusa.simlystore.com](http://geraeteusa.simlystore.com).

## Empfehlen Sie uns weiter

Sollten Sie mit unserem Service zufrieden sein, würden wir uns sehr freuen, wenn Sie uns weiterempfehlen.

Hierfür steht folgender Rabatt Code zur Verfügung:

**B4AHNS78**

Bestellungen mit diesem eingegebenen Rabatt Code erhalten **10% Rabatt** bei [www.SimlyStore.com](http://www.SimlyStore.com).

**Dieser Code kann nur einmal verwendet werden. Der Rabatt Code ist nur für SIM-Karten gültig und kann nicht zum Kauf von Aufladungen genutzt werden**

Wir versuchen immer unseren Service für Sie zu verbessern. Sollten Sie Feedback, Anregungen oder Verbesserungsvorschläge haben, würden wir uns sehr darüber freuen. Schicken Sie uns diese bitte einfach an [service@simlystore.com](mailto:service@simlystore.com)

Wir wünschen Ihnen eine schöne Reise und einen angenehmen Aufenthalt!

**Ihr SimlyStore.com Team**



# Anleitung zu Ihrer SimlyStore SIM-Karte

**Kanada (TELUS)**

In diesem Dokument finden Sie alle Informationen zu Ihrer SIM-Karte sowie nützliche Tipps und Hinweise



## Anleitung zur SIM-Karte

### Allgemeine Infos:

- Ihre persönliche Kanada-Rufnummer erhalten Sie am Tag vor dem bestellten Aktivierungsdatum per E-Mail. Bitte schauen Sie auch in Ihren Spam Ordner nach.
- Ist Ihr Gerät mit unseren SIM-Karten kompatibel? Das können Sie ganz einfach selbst überprüfen: [simlystore.com/kompatible-geraete](https://www.simlystore.com/kompatible-geraete)
- Sollten sich Ihre Reisepläne ändern oder Ihre Reise aus irgendeinem Grund ausfallen, teilen Sie uns das bitte umgehend mit. Wenn Sie uns rechtzeitig informieren, bevor wir Ihre SIM-Karte aktiviert haben, können wir Ihnen den kompletten Kaufbetrag erstatten.
- Wenn Ihre SIM-Karte bereits von uns aktiviert wurde, können wir leider keine Erstattung mehr anbieten.
- In unserem FAQ ([www.simlystore.com/de/faq](https://www.simlystore.com/de/faq)) finden Sie schnell Antworten auf die die häufigsten Fragen unserer Kunden

## Unser Service-Versprechen

Wenn Sie Probleme haben oder Hilfe brauchen, melden Sie sich jederzeit bei uns. Unsere kompetenten deutschsprachigen Mitarbeiter helfen Ihnen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Wir finden sicher auch für Ihr Problem eine Lösung.

[service@simlystore.com](mailto:service@simlystore.com)

## SIM-Karte in Betrieb nehmen

- Legen Sie die SIM-Karte in Kanada in Ihr Gerät ein und warten Sie 1-2 Minuten.
- Sobald das 5G/4G Netzlogo erscheint, wurde das Gerät erfolgreich konfiguriert.

### Hinweis:

Bei Dual SIM-Geräten verwenden Sie bitte immer den ersten Slot für die Kanada SIM-Karte.

## Nutzungsdauer verlängern

- Ihre SIM-Karte hat eine Nutzungsdauer von 30 Tagen. Sie können die Nutzungsdauer durch den Kauf von Aufladungen in unserem Shop beliebig verlängern. Eine Aufladung verlängert die Nutzungsdauer der Karte um jeweils 30 Tage.
- Sie können auch mehrere Aufladungen auf einmal „im Voraus“ kaufen - wir werden diese dann so durchführen, dass Sie Ihr Gerät durchgehend nutzen können

## Guthabenabfrage

- Sie können Ihr Guthaben jederzeit selbst abfragen, indem Sie eine SMS mit dem Inhalt „**MD**“ an die +1-855-495-2055 schicken.

## Wo kann ich die SIM nutzen?

Sie können Ihre SIM-Karte in ganz Kanada verwenden.

Trotz des ausgezeichneten Telus Netzes kann es vor allem in Nationalparks und entlegenen Gegenden zu Lücken in der Netzabdeckung kommen.

In Deutschland kann die Karte nicht verwendet werden. Sie können die Karte zwar schon vor der Abreise in ihr Handy einlegen, die Karte wird sich aber erst in Kanada mit dem Mobilfunknetz verbinden.

## Internationale Gespräche

Mit Ihrer Kanada SIM-Karte können Sie unbegrenzt und ohne weitere Kosten innerhalb Kanadas telefonieren. Darüber hinaus beinhaltet die Karte 1.000 Freiminuten für internationale Gespräche mit denen Sie in über 30 Länder weltweit telefonieren können, darunter Deutschland.

- Bitte deaktivieren Sie die Rufnummerunterdrückung in Ihren Geräteeinstellungen.
- Je nach Gerät muss die Rufnummer bei einem internationalen Gespräch unterschiedlich gewählt werden.

Bitte probieren Sie die folgenden zwei Varianten (am Beispiel eines Anrufes nach Hamburg):

- ▶ 0049 40 123456789
- ▶ + 49 40 123456789

