

# Welkom bij Caiway Mobiel



# Welkom

Welkom bij Caiway Mobiel! Dat is kraakhelder bellen en supersnel mobiel internetten op het snelle, stabiele en landelijke mobiele netwerk van Odido. Het actuele tarieven overzicht en de voorwaarden vind je op [caiway.nl/voorwaarden/tarieven](https://caiway.nl/voorwaarden/tarieven)

Je vindt in deze handleiding meer informatie over de volgende onderwerpen:

	pagina		pagina
• Simkaart registreren	3	• Bellen met optimaal bereik	6
• Nummer meenemen	3	• Onbeperkt bellen	6
• In gebruik nemen simkaart	3	• Unlimited abonnementen	7
• Pin- en pukcode	4	• Datagebruik in buitenland	8
• Caiway Mobiel-app	4	• Buiten de bundel kosten	9
• Voicemail	5	• Je eerste factuur	10
• Internet op je mobiel	5	• Extra's	10

## Simkaart registreren

Je hebt bij je abonnement een Caiway simkaart ontvangen. Deze moet je nog wel registreren op [caiway.nl/simkaart](https://caiway.nl/simkaart).



Op deze pagina doorloop je eenvoudig de stappen die nodig zijn om je abonnement te activeren.

Registreer je simkaart zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken na je aanvraag. Is je simkaart binnen deze periode niet geregistreerd, dan wordt je Caiway Mobiel abonnement automatisch twee weken na je aanvraag actief met het 06-nummer dat vermeld staat op de simkaarthouder.

## Nummer meenemen

Wil je je huidige mobiele nummer meenemen naar Caiway Mobiel, dan regel je dit eenvoudig tijdens de registratie. Let op, doe dit dus binnen 14 dagen omdat anders het 06-nummer dat op de simkaarthouder staat actief wordt.

## In gebruik nemen van simkaart

Je kunt de simkaart gebruiken vanaf de datum waarop je Caiway Mobiel abonnement actief wordt. Je plaatst de nieuwe simkaart in je telefoon op het moment dat de oude simkaart niet meer werkt.

Om de simkaart te gebruiken volg je de volgende stappen:

1. Zet de mobiele telefoon die je wilt gebruiken uit.
2. Kies het formaat simkaart dat je nodig hebt (normaal, micro, nano), dit is afhankelijk van de telefoon die je hebt.
3. Plaats de simkaart in je mobiele telefoon.
4. Zet je telefoon weer aan en ontgrendel de simkaart met pincode 0000 (4 maal nul).

## Pin- en pukcode

Je simkaart is met een pincode beveiligd tegen misbruik. De standaard pincode van je nieuwe simkaart is 0000 (4 maal nul). Je kunt de code aanpassen in een persoonlijke code. Wil je dit, dan kun je de pincode wijzigen via instellingen van je mobiele telefoon.

Let op: Toets je 3 keer achter elkaar de verkeerde pincode in dan wordt je simkaart geblokkeerd. Deze blokkade kun je gemakkelijk opheffen met de pukcode. Jouw pukcode vind je op je simkaarthouder. Maar veel gemakkelijker is de Caiway Mobiel-app. Daar vind je bij simkaart informatie de standaard pincode én de pukcode.

## Caiway Mobiel-app

Je ontvangt de inloggegevens op de dag dat je Caiway Mobiel abonnement actief wordt. Vanaf dan kun je ook gebruik maken van de app.

De Caiway Mobiel-app geeft in één oogopslag inzicht in je verbruik, kosten en abonnement. Ook kun je via de app je abonnement maandelijks gratis wijzigen, en je instellingen en gegevens beheren. Je hebt met de app ook altijd toegang tot je facturen. De Mobiel-app is er voor Android en iOS. Meer weten over de app en deze downloaden? Scan dan de QR-code die je hiernaast vindt.



Inloggen in de app is gemakkelijk. Je volgt eenvoudig onderstaande stappen:

1. Download de app.
2. Log in met je e-mailadres waarmee je bestelling mee hebt gedaan en het wachtwoord dat je per e-mail ontvangen hebt op de dag dat je abonnement geactiveerd werd.
3. Weet je je wachtwoord niet meer, dan kun je die in de app gemakkelijk opnieuw aanvragen.
4. Stel je eigen toegangscode in.
5. Je bent nu in de app. Bekijk al je gegevens.

## Voicemail

Met voicemail ben je ook bereikbaar als je niet kunt opnemen. De voicemail staat standaard al aan. Je kunt de voicemail aan- of uitzetten in de Caiway Mobiel-app.

Om je voicemail af te luisteren bel je naar **1233**. Ben je in het buitenland dan bel je naar **+31 6 24 00 12 33**. Handig om dit nummer op te slaan bij je contacten. Dan hoef je er niet naar te zoeken!

Als je je voicemail in het buitenland wilt afluisteren moet je hiervoor een wachtwoord, in de vorm van een pincode, invoeren om je berichten te kunnen luisteren.

Let op, stel je wachtwoord in wanneer je nog in Nederland bent. Dit kan niet vanuit het buitenland.

Ben je je wachtwoord kwijt wanneer je in het buitenland bent? Toets dan # in het keuzemenu van je voicemail, je wachtwoord wordt dan meteen per sms naar je mobiele nummer verstuurd.

## Internet op je mobiel

De meeste telefoons zijn geschikt om gebruik te maken van internet. Deze instellingen worden automatisch ingesteld wanneer je simkaart geactiveerd is. Heb je vragen over Internet op je mobiel? Ga dan naar [caiway.nl/klantenservice](https://caiway.nl/klantenservice).



## Bellen met optimaal bereik

Met Caiway Mobiel bel je via het snelle, stabiele en landelijke mobiele netwerk van Odido. Toch kan het wel eens voorkomen dat je geen bereik hebt, bijvoorbeeld in een té goed geïsoleerd gebouw. Bellen via wifi of 4G is dan de oplossing.

Dan verloopt je telefoongesprek tijdelijk via een internetverbinding: een wifi-netwerk, of ons 4G-netwerk. Zo heb je dus vrijwel overal optimaal bereik. Voor jou verandert er niets: je belt zoals je gewend bent. Een telefoongesprek wordt op dezelfde manier uit je belbundel verrekend als een normaal mobiel gesprek, het kost je niets extra's. Ook geen extra data.

Verbeter zowel binnen- als buitenshuis je mobiele dekking. Controleer daarom via de stappen hierna of bellen via wifi en 4G op jouw telefoon is aangezet.

### Android

#### Bellen via wifi

1. Ga naar de bel-app (groene knop) en kies de optie 'Instellingen' via het lokale menu.
2. Controleer of de optie bellen via wifi aanstaat

#### Bellen via 4G

1. Ga naar Telefooninstellingen > Verbindingen > Mobiele Netwerken.
2. Controleer of de optie bellen via 4G aanstaat.

### iOS

#### Bellen via wifi

1. Ga naar instellingen > Mobiel netwerk.
2. Controleer of de optie Bellen via wifi aanstaat.

#### Bellen via 4G

1. Ga naar Instellingen > Mobiel Netwerk > Opties mobiele data.
2. Controleer of de optie bellen via 4G aanstaat.

## Onbeperkt bellen

Onbeperkt bellen is bellen zo lang als je wilt zonder je zorgen te maken over het aantal belminuten. Je belt in Nederland onbeperkt naar vaste en mobiele nummers & vanuit de EU naar een ander EU land. Bellen vanuit Nederland naar het buitenland valt niet binnen de onbeperkt bellen bundel.

# Unlimited abonnementen

Bij Caiway Mobiel kun je kiezen uit twee verschillende Unlimited abonnementen. FLEX Unlimited en Unlimited 5G.

## FLEX Unlimited

Met FLEX Unlimited bepaal je zelf wanneer je Unlimited gaat. Zo betaal je alleen voor de momenten dat je onbeperkte data nodig hebt. Via de Caiway Mobiel-app zet je de FLEX-optie gemakkelijk aan en beschik je direct 30 dagen lang over onbeperkte data (en sms). Hiervoor betaal je per keer een extra bedrag naast je reguliere maandelijkse abonnementskosten. Erg handig als je een langere periode verwacht meer data te verbruiken in Nederland. Na 30 dagen stopt je onbeperkte data en sms automatisch. Buiten deze FLEX-optie van 30 dagen beschik je elke maand over een 15 GB databundel met onbeperkt bellen en 100 sms-jes. Je kunt de FLEX-optie met de duur van 30 dagen zo vaak aanzetten als je wilt.

### Zet de FLEX-optie aan via de Mobiel-app:

1. Ga naar abonnement > Extra databundel > selecteer 'FLEX-Optie Unlimited' > Bevestig

## Unlimited 5G

Bij Unlimited 5G maak je standaard gebruik van het snelle en stabiele 5G-netwerk van Odido. Een van de beste netwerken van de wereld. In de statusbalk van je telefoon zie je het 5G-symbool als deze actief is. Als je geen 5G-symbool ziet staan, kan het zijn dat jouw model telefoon helaas geen 5G ondersteunt. Dit kun je terugvinden in de productspecificaties van jouw telefoon. Het is ook mogelijk dat 5G niet ingeschakeld staat op je telefoon. Al schakelen de meeste telefoons automatisch over. Je kunt dit eenvoudig voor jouw telefoon controleren en eventueel inschakelen.

### Bij Android toestellen:

1. Ga naar Instellingen > Mobiel Netwerk > Opties mobiele data.
2. Controleer of de optie 5G-connectiviteit aanstaat.

### Bij iOS toestellen:

1. Ga naar Telefooninstellingen > Verbindingen > Mobiele Netwerken.
2. Controleer of de optie 5G automatisch aanstaat.

Wanneer 5G ingeschakeld staat en toch niet actief is, kan het zijn dat je even buiten het 5G-dekkingsgebied bent. Al is die kans klein want meer dan 99% van alle Nederlanders woont in het 5G-dekkingsgebied.

# Datagebruik in buitenland

Bij bellen en internetten in het buitenland gebruik je het mobiele netwerk van een lokale provider. Dat heet roaming. Binnen de EU (Zone 1) hoef je geen extra kosten te betalen voor roaming.

## Binnen de EU

Bij FLEX Unlimited ontvang je binnen de EU standaard 7,5 GB data per maand. Zet je de FLEX-optie aan dan ontvang je nog eens eenmalig 2,5 GB extra data. Bij Unlimited 5G ontvang je per maand 25 GB data binnen de EU.

## Buiten de EU

Buiten de EU zijn we afhankelijk van de roaming kosten die de lokale providers rekenen. Deze providers zijn vrij om hun tarieven te bepalen waardoor de kosten flink hoger kunnen liggen. Deze roaming kosten worden buiten de bundel gerekend. Meer informatie over deze Buiten de bundel kosten vind je op pagina 9 van deze handleiding.

Maak zoveel mogelijk gebruik van gratis wifi om in het buitenland onverwachte kosten te voorkomen. En als je buiten de EU reist, zet dan je dataroaming in Nederland al uit via de Caiway Mobiel-app. Zet de functie dataroaming alleen aan als je wilt internetten en zet hem daarna weer uit.

Via de Caiway Mobiel-app kun je bij 'Instellingen' het dataroaming voor gebruik in het buitenland uitzetten. Wanneer je dit doet, heb je alleen internet via wifi en houd je grip op je datagebruik.





## Buiten de bundel kosten

Je hebt **buiten de bundel kosten** als je naar betaalde servicenummers belt, naar het buitenland belt, je telefoon buiten de EU gebruikt of meer verbruikt dan je bel/sms/internet bundel in je abonnement.

Om je tegen onverwacht hoge kosten te beschermen, hebben wij een Buiten bundel limiet van 50 euro voor jou ingesteld. Dit geldt voor zowel mobiele data, bellen en sms. Je kunt dit limiet te allen tijde omhoog of omlaag aanpassen in de Mobicel-app of via de klantenservice.

We rekenen geen **buiten de bundel kosten** binnen de EU (Zone 1) als je in de volgende situaties binnen je bundel blijft.

- Je belt vanuit EU (Zone 1) naar Nederland,
- Je belt vanuit EU (Zone 1) naar een ander EU land,
- Je wordt gebeld in de EU (Zone 1),
- Je smst vanuit EU (Zone 1) naar Nederland,
- Je smst vanuit EU (Zone 1) naar ander EU land,
- Je ontvangt sms in EU (Zone 1),
- Je data gebruikt in EU (Zone 1) met (FLEX) Unlimited. Daarbij ontvang je tot 7,5 GB per maand aan dataroaming en met de FLEX-optie aan ontvang je eenmalig 2,5 GB. Bij Unlimited 5G ontvang je maximaal 25 GB per maand.

Let op:

- Bellen vanuit Nederland naar het buitenland valt buiten de bundel. Bel je vaak vanuit Nederland naar de EU? Bestel dan een voordelige 120 minuten bellen bundel via je DELTA Mobicel-app.
- Sms'en vanuit Nederland naar het buitenland valt buiten de bundel.
- Engeland en Noorwegen zijn Zone 1. Zwitserland is Zone 5.

Een overzicht van welke landen in welke zone zitten, de tarieven en inzicht in je **buiten de bundel kosten** vind je in de Caiway Mobicel-app of op [caiway.nl/voorwaarden/tarieven](https://caiway.nl/voorwaarden/tarieven).

## Je eerste factuur

Je eerste factuur ontvang je een maand nadat je abonnement is ingegaan. Het maandbedrag op je eerste factuur kan anders zijn dan je verwacht. Op je eerste factuur vind je de abonnementskosten van de factuurmaand én de maand waarin je abonnement gestart is.

Ook vind je op de eerste factuur de verbruikskosten van de eerste maand en eventuele aansluitkosten.

Op de facturen die erna volgen vind je de abonnementskosten van de factuurmaand en de verbruikskosten over de maand daarvoor. Je krijgt van ons rond de 20e van elke maand een e-mail als de factuur voor je klaar staat in de Caiway Mobiel-app. De automatische incasso vindt rond de 26e van elke maand plaats.

## Extra's

Zolang je internet én mobiel van Caiway hebt ontvang je elke maand extra veel voordelen. Zoals elke maand 5 euro korting op je Caiway internetfactuur.

Het eventuele extra tv-pakket gaat binnen drie werkdagen in na de startdatum van je Mobiel contract.

**Kom je er niet uit of heb je nog vragen?**

Neem dan contact op met onze klantenservice via [caiway.nl/klantenservice](https://caiway.nl/klantenservice).

3 juli 2024

