

**HANDLEIDING**

---

**MODE D'EMPLOI**

---

**MANUAL**



connecting your world

Nederlands	- pag. 02 - 09
Français	- pag. 10 - 16
English	- pag. 10 - 16
Deutsch	- Verfügbar auf <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a>
Español	- Disponible en <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a>
Türkçe	- <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a> sayfasında mevcuttur
Polski	- Dostępny na stronie <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a>
简体中文	- 请访问 <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a>
دليل المستخدم	- متوفر على <a href="http://www.ortelmobile.be">www.ortelmobile.be</a>

## Handleiding

Welkom bij Ortel Mobile. Vanaf nu belt u binnen België en naar alle internationale bestemmingen tegen extreem lage tarieven! Gemakkelijk, snel en betrouwbaar, want Ortel Mobile werkt met kwalitatief hoogwaardige internationale netwerken zodat u altijd verzekerd bent van de best mogelijke verbinding!

In deze handleiding geven wij uitleg hoe u snel gebruik kunt maken van uw nieuwe mobiele provider, Ortel Mobile. Ook vindt u in deze handleiding een 'aanvraag nummerbehoud' formulier waarmee u, indien u dat wenst, uw oude GSM-nummer kunt behouden. Eén van de voordelen van Ortel Mobile is het direct bellen naar het buitenland tegen zeer lage tarieven waardoor u de mogelijkheid heeft direct veel geld te besparen. U hoeft dus geen PIN codes of speciale toegangsnummers meer te gebruiken zodat u onmiddellijk mobiel kunt bellen en gebeld worden. Ook het bellen en SMS'en met Ortel Mobile binnen België is nu extra voordelig!

Voor alle tarieven, promoties en nog veel meer over Ortel Mobile, kunt u onze website bezoeken op **[www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)**.

Mocht u desondanks nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard een email sturen naar **[info@ortelmobile.be](mailto:info@ortelmobile.be)**  
**Wij wensen u veel plezier met uw nieuwe prepaid pakket van Ortel Mobile!**

## Inhoud

Snel van start.....	05
Uw SIM kaart.....	05
SIM kaart beveiliging .....	05
PUK code .....	06
Uw belkrediet .....	06
Herladen belkrediet .....	07
Geldigheid belkrediet .....	07
Herladen vanaf het buitenland .....	08
In het buitenland .....	08
SMS berichten .....	08
Nummerbehoud.....	09
Voicemail.....	09
Belangrijke nummers.....	11
Klantendienst .....	12

## Snel van start

In dit SIM pakket treft u het volgende aan:

1. Uw Ortel Mobile SIM kaart
2. Deze handleiding
3. Welkomstbrief

## Uw SIM kaart

Stop de Ortel Mobile SIM kaart in uw mobiele telefoon. Kijk hiervoor in de gebruiksaanwijzing van uw telefoon. Zet uw mobiele telefoon aan en toets de PIN code van uw Ortel Mobile SIM kaart in. Deze is standaard ingesteld op **0 0 0 0**. Met het activeren van uw prepaid kaart krijgt u direct al belkrediet.

## SIM kaart beveiliging

Wij raden u aan uw SIM kaart tegen misbruik te beveiligen door uw eigen PIN code in te stellen. Standaard is deze ingesteld op **0 0 0 0**. Uw persoonlijke PIN code instellen doet u als volgt:

1. Toets \* \* **0 4** \* gevolgd door uw huidige PIN code.
2. Toets \* daarna gevolgd door uw nieuwe vier-cijferige PIN code, weer een \* en nogmaals uw nieuwe PIN code en sluit af met de # toets.
3. Als de PIN code driemaal verkeerd wordt ingetoetst, dan blokkeert de SIM kaart. Op het scherm verschijnt dan de tekst "**blokkering**" of "**PIN geweigerd**". Om te deblokken heeft u uw PUK code nodig.

## PUK code

Uw PUK code staat op de achterkant van de welkomstbrief. Gooi deze brief dus niet weg, want met deze PUK code kunt u uw PIN code wijzigen en/of de blokkering opheffen als u driemaal de foute PIN code heeft ingevoerd.

1. Toets \* \* **0 5** \* gevolgd door uw PUK code.
2. Toetst daarna \* gevolgd door uw nieuwe PIN code, de \* toets en wederom uw nieuwe PIN code.  
Sluit af met de # toets.
3. Bewaar uw PUK code op een veilige plaats, want mogelijk heeft u deze in de toekomst weer nodig.

## Uw belkrediet

Wanneer uw belkrediet op is, kunt u nog wel gebeld worden. Om zelf weer te kunnen bellen, dient u uw belkrediet eerst te herladen. Dit kan door een herlaadkaart of e-voucher te kopen via onze website of via diverse verkoopkanalen (kijk op [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) om online te kopen of de dichtstbijzijnde winkel te zoeken). U kunt gratis uw belkrediet opvragen en dit op twee manieren doen:

1. Bel **1 9 6 6** en volg de aanwijzingen in het menu. Binnen een aantal seconden hoort u de hoogte van uw belkrediet.
2. SMS **BAL** naar **1 9 6 6**

## Herladen belkrediet

Het herladen van Ortel Mobile belkrediet is heel eenvoudig. U kunt belkrediet kopen via herlaadkaarten en e-vouchers. Hierop staat uw 15-cijferige herlaadcode vermeld en deze dient u dus goed te bewaren:

1. Bel **1 9 6 6** met uw mobiele telefoon.
2. Volg de aanwijzingen in het menu om uw belkrediet te herladen.
3. Toets de 15-cijferige herlaadcode in die op uw herlaadkaart of e-voucher vermeld staat en sluit af met de **#** toets.
4. Uw belkrediet is nu aangevuld.

## Geldigheid belkrediet

Uw belkrediet is 6 maanden geldig. Als u binnen deze termijn niet herlaadt, dan kunt u niet meer bellen. Na deze 6 maanden heeft u nog wel de mogelijkheid om binnen 30 dagen gebruik te maken van de gratis diensten, gebeld worden, noodnummers en herladen. Na deze 30 dagen komt uw mobiele nummer en eventueel resterend belkrediet te vervallen. Als u binnen de 30 dagen herlaadt, gaat een nieuwe termijn van 6 maanden weer van start.

## Herladen vanaf het buitenland

Bevindt u zich in het buitenland en lukt het niet om via het nummer **1 9 6 6** uw belkrediet te herladen, dan kunt u bellen naar **+32 486 19 1966**. Toets vervolgens de 15-cijferige code in. Deze dienst is niet gratis en u dient dan ook tenminste € 3,- belkrediet te hebben om gebruik te kunnen maken van deze dienst vanaf het buitenland.

## In het buitenland

U kunt met Ortel Mobile vanuit zeer veel landen mobiel bellen en gebeld worden.

Op [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) kunt u alle tarieven vinden voor het bellen vanuit het buitenland, gebeld worden in het buitenland en het versturen van SMS vanuit het buitenland. Wanneer u naar het buitenland gaat, dan dient u ervoor te zorgen dat u minimaal € 3 belkrediet heeft.

## SMS berichten

Uiteraard kunt u met Ortel Mobile SMS berichten ontvangen en dit kost u niets. Zelfs in het buitenland is het ontvangen van SMS berichten gratis. Kijk in de handleiding van uw mobiele telefoon hoe u SMS berichten kunt versturen. Op onze website [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) treft u de tarieven hiervoor aan. De kosten van SMS berichten versturen worden verrekend met uw belkrediet. Als u in het buitenland bent, dan dient u minimaal € 0,75 belkrediet te hebben om SMS berichten te kunnen versturen. Voor het ontvangen van SMS berichten in het buitenland heeft u geen minimaal belkrediet nodig. Bij het eerste gebruik van uw SIM kaart dient u

het nummer van de SMS centrale in te stellen. Dit nummer is **+32 486 00 0005**.

### **Nummerbehoud**

Als u al een mobiel nummer heeft en dit wilt behouden dan kunt u hiervoor een aanvraag indienen. Wanneer u het formulier op onze website invult en naar ons toestuurt, dan zorgen wij ervoor dat uw huidige mobiele nummer wordt overgezet. Het overzetten kan 14 dagen duren.

Het belkrediet van uw huidige provider komt te vervallen, dus wij raden u aan dit eerst op te gebruiken. Het behouden van uw nummer kan alleen schriftelijk worden aangevraagd, door middel van het invullen van het formulier op [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)

### **Voicemail**

Wanneer u niet bereikbaar bent en/of de telefoon niet opneemt, kan men een voicemail (spraakbericht) voor u achterlaten. Een eventueel bericht wordt 72 uur bewaard. Wanneer iemand bij u een voicemail heeft achtergelaten, dan ontvangt u een SMS bericht. Om de voicemail te beluisteren belt u naar **1 9 9 6**. Standaard staat uw voicemail aan. De eerste keer dat u uw voicemail belt kunt u een persoonlijke boodschap en toegangscode instellen. U schakelt uw voicemail eenvoudig uit door de call forwards in uw telefoon aan te passen. Met een persoonlijke boodschap weten mensen ook dat ze u hebben gebeld. Wanneer u geen persoonlijke boodschap insprekt, dan hoort men alleen het nummer dat men gebeld

heeft. De toegangscode heeft u nodig om uw berichten te beluisteren vanuit het buitenland of wanneer u uw voicemail wilt beluisteren vanaf een ander toestel. U kunt in het buitenland uw voicemail beluisteren door vanaf uw mobiele telefoon te bellen. Om vanaf een vast toestel uw spraak berichten te beluisteren belt u met **0486 19 1996**. Vanaf een vast toestel in het buitenland belt u **+32 486 19 1996**.

Ook kunt u de taal van uw voicemail wijzigen naar het Nederlands, Frans of Engels. Hiervoor gaat u als volgt te werk: Voor wijziging naar de Nederlandse taal SMS: **LAN NL** naar **1 9 6 6** Voor wijziging naar de Franse taal SMS: **LAN FR** naar **1 9 6 6** Voor wijziging naar de Engelse taal SMS: **LAN EN** naar **1 9 6 6**. U kunt ook bellen naar **1 9 6 6** en kiezen voor optie 3 in het menu. Volg daarna de aanwijzingen om de gewenste taal te selecteren.

## Belangrijke nummers

### In België:

Prepaid lijn **1 9 6 6**

Voicemail **1 9 9 6**

Herladen telefonisch **1 9 6 6**

Herladen via **SMS LOA**, spatie + 15-cijferige code naar **1 9 6 6**

Belkrediet opvragen via **SMS BAL** naar **1 9 6 6**

Klantendienst 078 050 010

### Vanuit het buitenland:

Prepaid lijn **+32 486 19 1966**

Voicemail **+32 486 19 1996**

Herladen telefonisch **+32 486 19 1966**

Belkrediet opvragen via **SMS BAL** naar **+32 486 19 1966**

Klantendienst: **info@ortelmobile.be**

## Klantendienst

Ortel Mobile heeft zijn eigen Klantendienst. Voor vragen kunt u contact met hen opnemen op **078 050 010**

De openingstijden van de Klantendienst zijn\*:

Maandag t/m vrijdag:

Van 8.00 uur – 20.00 uur

Zaterdag en Zondag

Van 9.00 uur - 18.00 uur

\* Openingstijden kunnen veranderen. Kijk op [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) voor de laatste informatie

## Mode d'emploi

Bienvenue chez Ortel Mobile !

Vous pouvez dès maintenant appeler en Belgique et vers toutes les destinations internationales à un tarif extrêmement avantageux. Une solution simple, rapide et fiable, puisqu'Ortel Mobile travaille avec d'excellents réseaux internationaux afin de vous offrir la meilleure qualité possible.

Ce mode d'emploi vous explique comment profiter immédiatement d'Ortel Mobile, votre nouvel opérateur de téléphonie mobile. Et vous trouverez une fiche à remplir si vous souhaitez conserver votre ancien numéro. L'un des avantages d'Ortel Mobile est de pouvoir téléphoner directement vers des numéros internationaux à des tarifs extrêmement bas. Plus besoin d'utiliser des codes PIN ou des numéros d'accès particuliers. Téléphoner avec Ortel Mobile est ainsi particulièrement économique. Grâce à Ortel Mobile, vous pouvez également appeler et envoyer des SMS en Belgique à des tarifs extrêmement avantageux !

N'hésitez pas à consulter notre site internet [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) pour tout savoir sur Ortel Mobile, nos tarifs et nos promotions !

Et si une question reste en suspens, vous pouvez nous envoyer un email à [info@ortelmobile.be](mailto:info@ortelmobile.be)  
**Profitez bien de votre nouvelle carte prépayée Ortel Mobile !**

## Sommaire

Démarrer rapidement.....	15
Votre carte SIM .....	15
Code PIN .....	15
Code PUK .....	16
Votre crédit d'appel .....	16
Recharger votre crédit .....	17
Durée de validité du crédit .....	18
Recharger votre crédit depuis l'étranger .....	18
Appeler depuis l'étranger .....	18
SMS .....	19
Conserver votre ancien numéro .....	19
Messagerie vocale .....	20
Numéros importants .....	22
Service clientèle.....	23

## Démarrer rapidement

Ce forfait SIM comprend :

1. Votre carte SIM Ortel Mobile
2. Le présent mode d'emploi
3. La lettre de bienvenue

## Votre carte SIM

Insérez la carte SIM Ortel Mobile dans votre GSM. Référez-vous au mode d'emploi fourni avec votre téléphone. Allumez votre téléphone et saisissez le code PIN de votre carte SIM Ortel Mobile. Le code PIN défini par défaut est **0 0 0 0**. En activant votre carte prépayée, vous recevez immédiatement un crédit d'appel.

## Code PIN

Nous vous recommandons de protéger votre carte SIM des utilisations abusives en définissant un nouveau code PIN. Le code PIN défini par défaut est **0 0 0 0**.

Procédez comme suit pour définir un nouveau code PIN :

1. Saisissez \* \* **0 4** \* puis votre code PIN actuel.
2. Saisissez \* puis votre nouveau code PIN à quatre chiffres. Appuyez de nouveau sur \*, et ressaisissez votre nouveau code PIN. Terminez par #.

3. La carte SIM se bloquera si vous introduisez trois fois de suite un code PIN erroné. L'écran affichera alors le message "bloqué" ou "PIN incorrect". Vous aurez besoin de votre code PUK pour débloquer la carte SIM.

### Code PUK

Votre code PUK est indiqué sur le verso de la lettre de bienvenue. Vous devez donc conserver cette lettre, puisque ce code PUK est nécessaire si vous désirez changer votre code PIN et/ou débloquer la carte SIM après avoir introduit un code PIN erroné trois fois d'affilée.

1. Saisissez \* \* 0 5 \* puis votre code PUK.
2. Saisissez \* puis votre nouveau code PIN. Appuyez de nouveau sur \* et réintroduisez votre ..... nouveau code PIN. Terminez par #.
3. Rangez votre code PUK dans un endroit sûr. Il est possible que vous en ayez de nouveau ..... besoin à l'avenir.

### Votre crédit d'appel

Lorsque votre crédit d'appel est épuisé, vous pouvez continuer à recevoir des appels. Vous devez toutefois recharger votre carte SIM avant de pouvoir passer des appels. Vous pouvez recharger votre crédit d'appel avec des cartes de recharge ou des bons électroniques que vous pouvez

acheter sur internet ou en magasin (voir [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) pour acheter en ligne ou pour trouver le magasin le plus proche). Pour 9 vérifier gratuitement votre crédit d'appel, vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes :

1. Appelez le **1 9 6 6** et suivez les indications du menu. Au bout de quelques secondes, vous entendrez le montant de votre crédit d'appel.
2. SMS **BAL** au **1 9 6 6**.

### **Recharger votre crédit**

Recharger votre crédit Ortel Mobile est très facile. Vous pouvez acheter des cartes de recharge, et des bons électroniques. Les recharges mentionnent un code de recharge à 15 chiffres que vous devrez conserver dans un endroit sûr.

1. Appelez le **1 9 6 6** à partir de votre GSM.
2. Suivez les instructions du menu pour recharger votre crédit d'appel.
3. Saisissez le code à 15 chiffres indiqué sur votre carte de recharge ou votre ticket électronique, puis appuyez sur **#**.
4. Votre crédit d'appel est maintenant rechargé.

### **Durée de validité du crédit**

Votre crédit d'appel est valable 6 mois. Par conséquent, si vous ne rechargez pas votre crédit d'appel au cours de cette période, vous ne pourrez ensuite plus passer d'appels. A l'issue de ces 6 mois, vous aurez toujours la possibilité d'utiliser les numéros gratuits, de recevoir des appels, d'appeler les numéros d'urgence et de recharger votre crédit pendant 30 jours. Après cette période de 30 jours, votre numéro de GSM et tout crédit d'appel restant expirent. Si vous rechargez votre crédit d'appel pendant ce délai de 30 jours, une nouvelle période de validité de 6 mois commence.

### **RECHARGER DEPUIS L'ÉTRANGER**

Il se peut que le **1 9 6 6**, le numéro habituel pour recharger, ne fonctionne pas depuis l'étranger. Dans ce cas, appelez le **+32 486191966** et saisissez le code de recharge à 15 chiffres. Ce service n'est pas gratuit et vous devez disposer d'au moins 3€ de crédit pour pouvoir l'utiliser depuis l'étranger.

### **APPELER DEPUIS L'ÉTRANGER**

Vous pouvez utiliser votre carte SIM prépayée Ortel Mobile pour passer ou recevoir des appels à partir de nombreux pays. Le site [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) présente tous les tarifs pour les appels passés depuis l'étranger, les appels reçus à l'étranger et les SMS envoyés depuis l'étranger. Assurez-vous d'avoir au moins 3 € de crédit d'appel avant de partir à l'étranger.

## SMS

Vous pouvez bien sûr utiliser votre carte prépayée Ortel Mobile pour recevoir gratuitement des SMS – même lorsque vous êtes à l'étranger. Consultez le mode d'emploi fourni avec votre GSM pour savoir comment envoyer des SMS. La liste des tarifs figure sur notre site Web [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be). Les frais facturés pour l'envoi des SMS sont déduits de votre crédit d'appel. À l'étranger, vous aurez besoin d'un crédit d'appel d'au moins € 0,75 pour envoyer des SMS. Aucun crédit d'appel minimum n'est nécessaire pour recevoir des SMS à l'étranger. Lorsque vous installez votre carte SIM, vous devez encoder le numéro du serveur SMS: **+32 486 00 0005**.

## Conserver votre ancien numéro

Vous avez déjà un numéro de GSM et vous désirez le conserver ? Vous devez alors demander le transfert de votre numéro. Complétez le formulaire sur notre site web et renvoyez-le-nous avec une copie de votre carte d'identité. Nous veillerons à ce que votre numéro de GSM actuel soit transféré chez Ortel Mobile. Le transfert d'un numéro peut prendre jusqu'à 14 jours.

Gardez toutefois à l'esprit que vous perdrez votre crédit d'appel chez votre opérateur actuel de téléphonie mobile. Nous vous conseillons donc d'utiliser tout votre crédit d'appel avant le transfert de votre numéro.

La conservation d'un ancien numéro Chez Ortel peut uniquement s'effectuer à l'aide du formulaire qui se trouve sur [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be).

## **MESSAGERIE VOCALE**

Les personnes qui vous appellent peuvent vous laisser un message vocal si vous n'êtes pas joignable et/ou si vous ne répondez pas. Les messages vocaux sont conservés pendant 72 heures. Lorsqu'une personne vous laisse un message vocal, vous recevez un SMS qui vous informe de l'appel. Vous pouvez écouter vos messages en appelant le **1 9 9 6**. Votre messagerie vocale est activée par défaut. Lorsque vous appelez votre messagerie vocale pour la première fois, vous avez la possibilité d'enregistrer un message d'accueil personnalisé et de définir un mot de passe. Vous pouvez désactiver votre messagerie vocale simplement en réinitialisant les paramètres de renvoi d'appels sur votre GSM. Un message d'accueil personnalisé confirme à vos correspondants qu'ils ont bien composé le bon numéro. Si vous n'enregistrez pas de message d'accueil, les personnes qui vous appellent entendront uniquement votre numéro de GSM. Vous aurez besoin du mot de passe pour écouter votre messagerie vocale à l'étranger ou à partir d'un autre téléphone.

A l'étranger, vous pouvez écouter votre messagerie vocale en effectuant l'appel depuis votre GSM. Depuis une ligne fixe, écoutez votre messagerie en appelant le 0486 19 1996 (en

Belgique) ou le +32 486 19 1996 (à l'étranger). Vous pouvez également modifier la langue de votre messagerie et choisir entre le français, le néerlandais et l'anglais. Pour le français, envoyez par SMS : LAN FR au 1 9 6 6 Pour le néerlandais, envoyez par SMS : LAN NL au 1 9 6 6 Pour l'anglais, envoyez par SMS : LAN EN au 1 9 6 6 Vous pouvez également appeler le 1 9 6 6 et choisir l'option 3 dans le menu. Suivez ensuite les instructions pour sélectionner la langue de votre choix.

## Numéros importants

### En Belgique :

Ligne prépayée **1 9 6 6**

Messagerie vocale **1 9 9 6**

Recharger votre crédit par téléphone **1 9 6 6**

Recharger votre crédit par SMS "LOA", espace + code à 15 chiffres au **1 9 6 6**

Vérifier la validité de votre crédit d'appel par SMS "BAL" au **1 9 6 6**

Service clientèle **078 050 010**

### Depuis l'étranger :

Ligne prépayée **+32 486 19 1966**

Messagerie vocale **+32 486 19 1996**

Recharger votre crédit par téléphone **+32 486 19 1966**

Vérifier la validité de votre crédit d'appel par SMS SMS "BAL" au **+32 486 19 1966**

Service clientèle **info@ortelmobile.be**

## Service clientèle

Ortel Mobile a son propre service clientèle.

Pour toute question ou demande de renseignement, contactez notre service clientèle au **078 050 010**.

Les heures d'ouverture normales du service clientèle sont\*:

Du lundi au vendredi:

de 8h00 à 20h00

Du samedi et dimanche

de 9h00 à 18h00

\*Les horaires d'ouverture peuvent changer, merci de consulter [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) pour les dernières infos.



## USER MANUAL

Welcome at Ortel Mobile.

You are now able to make prepaid mobile calls within Belgium and all international destinations at extremely low rates. All with the greatest of ease, speed and reliability, since Ortel Mobile works with high-quality mobile and international networks and can therefore deliver reliable mobile telecommunication services! Making regular calls to family and friends, at home and abroad, is now easier than ever.

This user manual explains how you can make immediate use of Ortel Mobile, your new mobile provider. You will also find in this manual a form with which you can transfer your old mobile number if you wish. One of the unique advantages Ortel Mobile offers is the opportunity to make direct calls to numbers abroad at extremely low rates. Consequently you don't need to make use of PIN codes or special access numbers; moreover, you can make mobile calls immediately and save a great deal of money with Ortel Mobile. Ortel Mobile also enables you to make calls and send SMS messages within Belgium at very low rates! Surf to **[www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)** for all rates, promotions and much, more besides! If in any event you are unable to find the answer to a specific question then you are always welcome to send an e-mail to **[info@ortelmobile.be](mailto:info@ortelmobile.be)**

**We wish you a great deal of pleasure from your new Ortel Mobile prepaid package!**

## Contents

Getting started quickly .....	27
Your SIM card .....	27
SIM card protection .....	27
PUK code .....	28
Your call credit .....	28
Topping up your credit .....	29
Credit validity .....	29
Topping up from abroad.....	30
Calling when abroad .....	30
SMS Short Message Service .....	30
Number portability .....	31
Voicemail .....	31
Important numbers .....	33
Customer Service .....	34

## Getting started quickly

This SIM package contains the following:

1. Your Ortel Mobile SIM card
2. This User Manual
3. Welcome letter

### Your SIM card

Insert the Ortel Mobile SIM card in your mobile phone; refer to the user manual supplied with your phone. Switch on your mobile phone and enter your Ortel Mobile SIM card's PIN code. The default setting is 0 0 0 0. On activating your prepaid card you immediately receive a call credit.

### SIM card protection

We recommend that you protect your SIM card from misuse by specifying a new PIN code. The default PIN code is **0 0 0 0**. You can specify a new PIN code as follows:

1. Enter \* \* **0 4** \* followed by your current PIN code.
2. Enter \* followed by your new four-digit PIN code; enter \* again, re-enter your new PIN code, and close by entering #.

3. The SIM card will be blocked if you enter the PIN code incorrectly three times in a row. The screen will then display the message "blocked" or "PIN incorrect". You will need your PUK code to unblock the SIM card.

### **PUK code**

Your PUK code is shown at the backside of the Welcome letter. Consequently you should save this letter, since you will need this PUK code if you wish to change your PIN code and/or unblock the SIM card after entering the PIN code incorrectly three times in a row.

1. Enter \* \* 0 5 \* followed by your PUK code.
2. Enter \* followed by your new PIN code; enter \* again, and re-enter your new PIN code. Close by entering #.
3. Store your PUK code in a safe place, as you may need it again in the future.

### **Your call credit**

When you have used up your call credit you can still receive incoming calls. However, you will need to top up your credit before you can make outgoing calls. You can top up your credit with top up cards or e-vouchers which you can buy online or in different shops (check [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) to buy online or to find your nearest shop). You can check your call credit, free of charge, using one of the two following methods:

1. Call **1 9 6 6** and follow the instructions in the menu.  
You will hear the amount of your call credit within a few seconds. 15
2. Send a text message with **BAL** to **1 9 6 6**

### **Topping up your credit**

Topping up your Ortel Mobile credit is very simple. You can buy call credit via top up cards and e-vouchers. These specify a 15-digit top up code, which you will need to store in a safe place.

1. Call **1 9 6 6** on your mobile phone.
2. Follow the instructions in the menu to top up your call credit.
3. Enter the 15-digit top up code shown on your top up card or e-voucher, and close by entering **#**.
4. Your call credit has now been topped up.

### **Credit validity**

Your call credit is valid for 6 months. Consequently if you do not top up your call credit after this period you will not be able to make calls. However, you will still be able to make use of the toll-free service numbers, receive incoming calls, call emergency numbers and top up your credit for 30 days. After this 30-day period your mobile number and any remaining call credit will lapse. If you top up your call credit within these 30 days then a new 6-month period will begin.

## Topping up from abroad

When you are abroad it is possible that the short code **1 9 6 6** which you normally use when topping up your mobile phone, does not work. You can then call to **+32 486 19 1966**. Enter then the 15-digit top up code. This service is not free of charge and you need to have at least € 3,- remaining call credit to use this service while being abroad.

## Calling when abroad

You can use your Ortel Mobile prepaid SIM card to make or receive calls from a very large number of countries. [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be) lists all the rates for making calls abroad, receiving calls abroad, and sending SMS messages from abroad. Make sure that you have at least € 3,- call credit before you travel abroad.

## SMS Short Message Service

Obviously, you can use Ortel Mobile to receive SMS messages free of charge, even when you are abroad. Consult the user manual supplied with your mobile phone to find out how you can send SMS messages; the rates are listed on our website, [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be). The cost charged to send SMS messages is deducted from your call credit. When you are abroad you will need a call credit of at least € 0,75 to send SMS messages. There is no minimum call credit for receiving SMS messages when you are abroad. When you install your SIM card you will need to enter the number of the SMS exchange. The number is **+32 486 00 0005**.

## Number portability

Do you already have a mobile number, and do you wish to keep your present number? If so, then you will need to request Number Porting. Complete the form which you'll find on our website and send it to us, and we will then arrange for your current mobile number to be ported to Ortel Mobile. This number porting can take up to 14 days. Please note that you will lose your call credit with your current mobile provider, and consequently we recommend that you use up your call credit before your number is ported. You can request Number Porting solely using the form on [www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be).

## Voicemail

Callers can leave a voicemail for you if you are not accessible and/or do not answer the mobile phone. Voicemails are saved for 72 hours. When a caller has left a voicemail then you will receive an SMS text message to inform you about the call. You can listen to the voicemail by calling **1 9 9 6**. By default your voicemail is switched on. You can set a personal message and password when you call your voicemail for the first time. You can switch off your voicemail simply by resetting call forwards in your telephone. A personal message offers your callers certainty that they did contact you. If you do not record a personal message then callers solely hear your mobile number. You need the password to listen to your voicemail when you are abroad, or from another telephone.

When you are abroad you can listen to your voicemail by making the call with your mobile phone. You can use land lines to listen to your voicemail by calling **0486 19 1996** (within Belgium) or **+32 486 19 1996** (abroad).

You can also change the language of your voicemail to Dutch, French or English.

To do this:

To switch to Dutch, text: **LAN NL** to **1 9 6 6**

To switch to French, text: **LAN FR** to **1 9 6 6**

To switch to English, text: **LAN EN** to **1 9 6 6**

You can also call **1 9 6 6** and select option 3 in the menu.

Then follow the instructions to select the required language.

## Important numbers

### In Belgium:

Prepaid line **1 9 6 6**

Voicemail **1 9 9 6**

Top up by telephone **1 9 6 6**

Top up by text message **LOA, space** + 15-digit code to **1 9 6 6**

Request call credit by text message **BAL** to **1 9 6 6**

Customer service **078 050 010**

### From abroad:

Prepaid line **+32 486 19 1966**

Voicemail **+32 486 19 1996**

Top up by telephone **+32 486 19 1966**

Check your call credit by text **BAL** to **+32 486 19 1966**

Customer service **info@ortelmobile.be**

## **Customer Service**

Ortel Mobile has its own Customer Service.

If you have any question you can contact them on **078 050 010**

Opening hours of our Customer Service \*:

Monday till Friday:

From 8.00 hours – 20.00 hours

Saturday and Sunday:

From 9.00 hours – 18.00 hours

\*opening hours might change so please check **[www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)**  
for the latest information

For General Terms and Conditions please check **[www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)**

## **Ortel Mobile Belgium N.V.**

Noordersingel 23  
2140 Antwerpen



[www.ortelmobile.be](http://www.ortelmobile.be)