

## INFORMATION FOR REFUGEES

### INTERNET AND (MOBILE) PHONE

A contract for (mobile) phone and internet should meet your needs.

**Never sign an offer of contract directly in a shop.** Take the contract home or to your accommodation to check it carefully.

Let a native German speaker or a person who is familiar with the language read the contract before you sign it. **You should understand what the text of the contract means.** Consider whether you agree with the contract. Is everything okay? Not till then you should sign the contract and submit it.

In case you want to call family and friends in your homeland regularly, it is important to have a **flat-rate tariff** for this country. For using the internet a **large amount of data volume** should be provided as well.

Without a German banking account you only can sign a **“prepaid contract”**. That means your phone works with a prepaid card and you must pay before using the phone. After signing the “prepaid contract” you have to register online. You should do the **registration with someone speaking German**. There are many stores (Aldi, Budni, Lidl et al.) where you can charge your prepaid card by transferring credit. To top up you only have to enter a number.

**Never conclude a contract** with someone coming to your accommodation. Always get advice from somebody who is familiar with the German language, i.e. a refugee helper. If the person cannot help, he or she should ask the **Verbraucherzentrale Hamburg** (consumer protection) by sending an e-mail to [refugees@vzhh.de](mailto:refugees@vzhh.de). The Verbraucherzentrale staff will also call back when you leave a phone number.

### WIFI

In many places you can use Wi-Fi. Sometimes you have to register with your name, sometimes you just have to log in. This can be very useful, because you do not use up the data volume of your mobile phone contract.

Please consider that your traffic might be monitored when using public Wi-Fi. So be **careful with passwords and bank account details!**

## INFORMATION FOR REFUGEES

### TELEFON- UND INTERNETVERTRAG

Ein **Telefon- und Internetvertrag** muss genau für Sie passen und Ihren Bedürfnissen entsprechen.

Wenn Sie in ein Geschäft eines Telekommunikationsanbieters gehen, **unterschreiben Sie erstmal nichts!** Nehmen Sie den Vertrag mit in Ihre Unterkunft oder mit nach Hause, um ihn genau zu prüfen.

Lassen Sie jemanden, der gut Deutsch spricht, Ihren Telefon- und Internetvertrag lesen, bevor Sie ihn unterschreiben und wieder im Laden abgeben. **Lassen Sie sich erklären, was im Vertrag steht.** Überlegen Sie, ob Sie mit dem Vertrag einverstanden sind.

Wenn Sie viel mit Menschen in Ihrer Heimat telefonieren möchten, ist eine **Flatrate** in Ihr Heimatland wichtig. Wollen Sie das Internet häufig nutzen, sollte der Vertrag ein **großes Datenvolumen** vorsehen.

Wenn Sie kein deutsches Bankkonto haben, können Sie einen **„Prepaidvertrag“** abschließen. Hier muss die Leistung **vor** dem Nutzen bezahlt werden. Guthaben für eine Prepaid-Karte man in verschiedenen Geschäften kaufen (Aldi, Budni, Lidl, etc.). Sie erhalten eine Nummer, die Sie einfach über Ihr Handy eingeben.

Wenn Sie im Laden einen Prepaidvertrag kaufen, machen Sie die **Registrierung im Internet** gemeinsam **mit jemandem, der Deutsch spricht.**

Wenn jemand in Ihre Unterkunft kommt, schließen Sie keinen Vertrag mit ihm ab. Holen Sie sich Rat bei jemandem, der Deutsch spricht. Falls auch die Helfer den Vertragstext nicht beurteilen können, können sie sich bei der **Verbraucherzentrale Hamburg e.V.** unter [refugees@vzhh.de](mailto:refugees@vzhh.de) Rat und Hilfe holen. Die Verbraucherzentrale ruft auch zurück, wenn eine Telefonnummer hinterlassen wird.

### WLAN

An vielen Orten kann man WLAN nutzen. Manchmal muss man sich mit seinem Namen anmelden, manchmal einfach einloggen. Das ist sehr hilfreich und man verbraucht dabei keine mobilen Daten.

Aber: Bei öffentlichem WLAN weiß man nicht, ob der Datenverkehr überwacht wird, und wer dabei mitliest. Bitte seien Sie deshalb vorsichtig mit Passwörtern und Bankdaten!