

## Rufnummernmitnahme (Portierung)

### Etablierte Rufnummern behalten und durchgehend erreichbar bleiben

Sie sind bereits sicher, dass sipgate team Ihre Anforderungen an eine moderne Telefonanlage erfüllt und würden gerne wechseln. Doch was wird aus Ihren vorhandenen und bekannten Rufnummern? Keine Sorge, Sie können Ihre bestehenden Rufnummern ganz einfach zu uns mitnehmen. Alle Ihre Rufnummern bleiben wie gewohnt erreichbar, für Ihre Kunden ändert sich nichts und auch Ihre Visitenkarten bleiben gültig.

Hier beantworten wir die wichtigsten Fragen rund um die Rufnummernmitnahme:

#### Kann ich meine Rufnummern wirklich mitnehmen?

Ja, Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen. Wir bei sipgate haben zahlreiche Experten für Portierung. Darüber hinaus ist die Rufnummernmitnahme gesetzlich geregelt. Ihr alter Anbieter ist verpflichtet, Ihre Rufnummern spätestens zum Vertragsende freizugeben.

#### Wie läuft eine Portierung ab?

1. Nachdem Sie sich bei uns angemeldet haben, starten Sie die Portierung in Ihrem sipgate team Benutzerkonto. Wir regeln alles mit Ihrem bisherigen Netzbetreiber.
2. Falls Sie bei Ihrem alten Anbieter kündigen möchten, übernehmen wir das zusammen mit der Portierung. Sie brauchen also nicht selbst zu kündigen. Eine eventuelle Mindestlaufzeit des alten Vertrags verkürzt sich jedoch nicht.
  - Wir portieren Ihre Rufnummern selbstverständlich kostenfrei. Ihr alter Anbieter erhebt gegebenenfalls Gebühren – einmalig maximal 30 € pro Vorgang.
3. Ihr alter Anbieter legt das Portierungsdatum fest, oft ist es das Vertragsende.
4. Am Portierungstag testen wir automatisch, ob alles geklappt hat und stellen sicher, dass Sie erreichbar sind. Sie erhalten umgehend eine Benachrichtigung per E-Mail.

## **Worauf muss ich achten?**

Wenn etwas nicht klappt, dann meistens im Vorfeld. Die häufigste Fehlerquelle ist, dass Name und Anschrift beim alten und neuen Anbieter unterschiedlich angegeben wurden. Die Daten müssen bei uns exakt so eingetragen werden, wie beim alten Anbieter oder die Abweichung muss im Portierungsformular entsprechend angegeben werden. Ist das nicht der Fall, weist der alte Anbieter die Portierung ab. Dadurch kann sich das Portierungsdatum verschieben. Sie sind trotzdem durchgehend erreichbar.

Es entsteht nur dann ein Problem, falls Sie sehr kurzfristig zum Vertragsende hin gekündigt haben. Wenn die Portierung abgelehnt wird, wird nämlich gleichzeitig auch die Vertragskündigung abgelehnt. In so einem Fall kontaktieren Sie am besten direkt unsere Portierungsexperten an der Support-Hotline.

## **Bleibe ich während einer Portierung durchgehend erreichbar?**

Ja, die eigentliche Umstellung der Rufnummern dauert nur wenige Sekunden. Eine Portierung ist also ein kurzer Moment im Zeitraum von 6 - 12 Uhr am Portierungstag. Im Normalfall bekommen Ihre Kunden nichts von Ihrem Anbieterwechsel mit und Sie verpassen keinen Anruf.

## **Kann etwas schief gehen?**

In Ausnahmefällen kann es sein, dass Portierungen aus unterschiedlichen Gründen nicht klappen. Dieses Restrisiko möchten wir Ihnen nicht verschweigen. Wenn es wirklich mal schief gehen sollte, sind Sie bei uns in besten Händen:

Unsere erfahrenen Portierungsexperten werden bei Schwierigkeiten für Sie aktiv. Sie melden sofort proaktiv die Störung bei Ihrem alten Anbieter und kümmern sich persönlich darum. Sie kennen die richtigen Ansprechpartner bei den anderen Anbietern und können Probleme sofort von Mensch zu Mensch klären. Dadurch reduzieren sie Nicht-Erreichbarkeit auf ein absolutes Minimum.



## **Kann es passieren, dass ich meine Rufnummern verliere?**

Nein, die Rufnummern liegen zu jedem Zeitpunkt entweder beim alten Anbieter oder schon bei uns. Es kann in Ausnahmefällen vorkommen, dass Sie nicht erreichbar sind, aber Ihre Rufnummern gehen nicht verloren.

## **Verwandtes Thema: Gilt das alles auch für Mobilrufnummern?**

Ja, nur Details unterscheiden sich:

- Sie brauchen bei Mobilrufnummern nicht auf das Vertragsende zu warten, sondern können jederzeit portieren. Nach der Freigabe der Rufnummern bei Ihrem bisherigen Anbieter können wir diese ca. 6 Werktage später portieren.
- Die Portierung findet am Portierungstag gegen 1 Uhr nachts statt, so dass Sie innerhalb Ihrer Geschäftszeiten stets erreichbar sind.

Seit 2004 haben wir über 100.000 Rufnummern und Rufnummernblöcke erfolgreich portiert. Demnächst auch Ihre?

**Wir würden uns freuen, Sie und Ihr Unternehmen in Zukunft zu begleiten:  
Besuchen Sie uns auf [www.sipgateteam.de](http://www.sipgateteam.de) oder kontaktieren Sie uns direkt**

per E-Mail [sipgateteam@sipgate.de](mailto:sipgateteam@sipgate.de)