

## FAQ

### DOWNLOADGESCHENKKARTE

#### 1. WARUM WURDE DIE DOWNLOAD GESCHENKKARTE EINGESTELLT?

Die Deutsche Telekom hat sich entschieden den Betrieb von Gamesload und Musicload einzustellen, daher wurde auch der Vertrieb der Download Geschenkkarte eingestellt. Noch im Umlauf befindliche Karten können weiterhin bei Videoload.de oder in der Entertain Videothek für Ihre Einkäufe eingesetzt werden.

#### 2. GIBT ES EIN ALTERNATIVES ANGEBOT MIT DEM MAN EBENSO BEQUEM BEZAHLEN KANN?

Wenn Sie bislang die Geschenkkarte für videoload genutzt haben, steht Ihnen in Zukunft die Telefonkarte Comfort zur Verfügung, mit der Sie ebenso bequem bezahlen können. Weiterhin enthält die Telefonkarte Comfort noch weitere neue Features und Möglichkeiten. Alle Informationen dazu erhalten Sie unter [www.telekom.de/tkc](http://www.telekom.de/tkc).

#### 3. WO KANN ICH DIE DOWNLOAD GESCHENKKARTE NOCH EINLÖSEN?

Die Download Geschenkkarte kann weiterhin bei Videoload.de oder in der Entertain Videothek für Ihre Einkäufe eingesetzt werden.

#### 4. WO KANN ICH SEHEN, WIE HOCH MEIN GUTHABEN NOCH IST?

Alle Informationen zum Kontostand und Ihre Umsätze finden Sie unter <http://www.download-geschenkkarte.de>. Bitte geben bei der Guthabenabfrage Ihren 16-stelligen Guthabencode und die letzten 5 Ziffern der Seriennummer ein. Die Seriennummer finden Sie auf der Rückseite der Karte unterhalb des Barcodes. Wenn Sie Ihren Guthabencode online erworben haben finden Sie die Seriennummer auf Ihrer virtuellen Karte (Beleg).

#### 5. WAS PASSIERT MIT MEINEM RESTGUTHABEN?

Sie können Ihr Restguthaben weiterhin bei Videoload oder in der Entertain Videothek für Ihre Einkäufe verwenden. Alternativ haben wir aufgrund der Einstellungen der Downloadportale Musicload und Gamesload der Deutschen Telekom die Möglichkeit geschaffen Ihr Restguthaben auszahlen zu lassen.

#### 6. WIE FUNKTIONIERT DIE GUTHABENAUSZAHLUNG GENAU?

Bitte rufen Sie die Seite <http://www.download-geschenkkarte.de> auf und geben zur Überprüfung Ihres Guthabens in der Guthabenabfrage Ihren 16-stelligen Guthabencode und die letzten 5 Ziffern der Seriennummer ein. Die Seriennummer finden Sie auf der Rückseite der Karte unterhalb des Barcodes. Wenn Sie Ihren Guthabencode online erworben haben finden Sie die Seriennummer auf Ihrer virtuellen Karte (Beleg). Anschließend erhalten Sie eine Übersicht Ihres aktuellen Guthabens. Um eine Auszahlung Ihres Restguthabens vorzunehmen wählen Sie bitte im Servicebereich den Menüpunkt „Auszahlung Restguthaben“ und füllen die vorgegebenen Felder (Kontoinhaber, E-Mail Adresse, IBAN, BIC) aus. Sollten Sie Ihren IBAN/BIC nicht zur Hand haben, können Sie diesen über die Seite <http://www.iban-rechner.de/> errechnen lassen. Bitte vergewissern Sie sich nach Eingabe Ihrer Daten, ob diese der Richtigkeit entsprechen und bestätigen Ihre Eingabe mit einem Klick auf den Button „Auszahlen“. Wurden alle Daten vollständig eingegeben erhalten Sie nun die Meldung „Die Auszahlung Ihres Restguthabens wurde angewiesen“. Über den Menüpunkt „Abmelden“ loggen Sie sich aus dem Servicebereich aus.

**7. WIE LANGE DAUERT DIE AUSZAHLUNG MEINES RESTGUTHABENS?**

Die Auszahlung Ihres Restguthabens wird ca. 5 – 10 Werktage in Anspruch nehmen.

**8. ICH HABE PROBLEME BEI DER ABFRAGE MEINES RESTGUTHABENS. WAS KANN ICH TUN?**

Um eine Prüfung für Sie vorzunehmen übermitteln Sie uns bitte die 18-stellige Seriennummer Ihrer Download Geschenkkarte per E-Mail an [info.cards@telekom.de](mailto:info.cards@telekom.de). Die Seriennummer finden Sie auf der Rückseite Ihrer Karte unterhalb des Strichcodes. Wenn Sie Ihren Guthabencode online erworben haben finden Sie die Seriennummer auf Ihrer virtuellen Karte (Beleg).

**9. WIE LANGE KANN ICH MIR MEIN RESTGUTHABEN AUSZAHLEN LASSEN?**

Die Auszahlung Ihres Restguthabens ist gemäß der Gültigkeit Ihrer Download Geschenkkarte möglich. Das auf der Geschenkkarte befindliche Guthaben verfällt nach 3 Jahren ab Kartenaktivierung (also in der Regel ab Kauf) zum Jahresende.

**10. ICH HABE EXTRA DIE DOWNLOAD GESCHENKKARTE ALS BEZAHLVERFAHREN GEWÄHLT, DA DIES ANONYM IST, JETZT MUSS ICH ABER MEINE BANKDATEN ANGEBEN. WIE SICHER IST DIE DATENÜBERMITTLUNG UND WERDEN DIESE DATEN NACH AUSZAHLUNG DIREKT WIEDER GELÖSCHT?**

Datenschutz und Datensicherheit für Kunden und Nutzer haben für die Telekom konzernweit eine hohe Priorität. Deshalb ist uns auch der Schutz personenbezogener Daten während aller Geschäftsprozesse sehr wichtig. Für die Datenübermittlung Ihrer Bankdaten verwenden wir selbstverständlich ein SSL-Zertifikat. Mehr Informationen über unsere Datenschutzgrundsätze, erhalten Sie unter: <http://www.telekom.de/datenschutz>.

**11. ICH HABE NOCH EINE TELEFONKARTE COMFORT, WARUM KANN ICH DAS GUTHABEN NICHT AUF DIESE KARTE ÜBERTRAGEN?**

Ein Übertrag des Guthabens der Download Geschenkkarte auf eine Telefonkarte Comfort ist leider nicht möglich, da es sich hier um grundlegend verschiedene Produkte handelt.

**12. ICH HATTE SCHON MAL EINE GESCHENKKARTE GEGEN EINEN SOFTWARELOAD GUTSCHEIN GETAUSCHT. WARUM IST DIES JETZT NICHT MEHR MÖGLICH?**

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen diese Option nicht mehr anbieten können, da wir nun die Möglichkeit der Auszahlung Ihres Restguthabens geschaffen haben. Um eine Auszahlung Ihres Restguthabens vorzunehmen rufen Sie bitte unseren Servicebereich unter <http://www.download-geschenkkarte.de> auf und folgen den weiteren Anweisungen.

**13. WIRD ES ALTERNATIVE ANGEBOTE FÜR MUSICLOAD UND GAMESLOAD GEBEN?**

Die Dixero Media GmbH plant unter [www.musicload.de](http://www.musicload.de) und unter [www.gamesload.de](http://www.gamesload.de) weiterzumachen. Die Dixero Media GmbH, ein führendes Technologie-Unternehmen, hat die Marken Musicload und Gamesload übernommen und plant für Juni 2014 den Start eines neuen Musik- und Games-Angebots. Mehr Informationen erhalten Sie unter [www.musicload.de](http://www.musicload.de) und [www.gamesload.de](http://www.gamesload.de). Die Download Geschenkkarte kann bei Dixero nicht eingesetzt werden.