

**Unsere  
Login-Hilfe.  
Für Ihre  
MEIN PÿUR App.**



Internet • TV • Telefon

# 1. Erstmaliger Login in MEIN PÿUR

## 1.1 Was ist MEIN PÿUR?

MEIN PÿUR ist der Name unseres Kundenportals und unserer Service-App. Dort können Sie z.B. den Status Ihrer Bestellungen verfolgen z. B. einer Hardware-Sendung oder eines möglichen Techniker-Termins. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Informationen zu Ihrem Vertrag und Ihre Kundendaten einzusehen und zu ändern und haben Zugriff auf Ihre Rechnungen und auf unseren Störungsassistenten.

## 1.2 Wo finde ich die Zugangsdaten zu MEIN PÿUR?

Ihre Zugangsdaten zu unserem MEIN PÿUR Kundenportal unserer App erhalten Sie unmittelbar nach Vertragsabschluss per E-Mail oder SMS sowie postalisch mit Ihrer Auftragsbestätigung.

## 1.3 Ab wann kann ich MEIN PÿUR? nutzen?

Sobald wir Ihre bestellten Produkte nach Ihrem Vertragsabschluss freigeschaltet haben, können Sie auf Ihr Kundenportal und Ihre App zugreifen. Das Datum Ihrer Freischaltung finden Sie auf Ihrer Auftragsbestätigung.

## 1.4 Was ist, wenn ich meine Zugangsdaten nicht mehr finde?

Klicken Sie unter der Login-Maske auf den Link **Kennwort oder Nutzernamen vergessen** und setzen Sie mithilfe Ihrer Vertragsnummer, die Sie auf allen PÿUR schreiben finden, Ihre Zugangsdaten zurück.

## 2. Login Im Kundenportal

### 2.1 Möglichkeit 1.

Verwenden Sie die Login-Daten aus der Auftragsbestätigung, die wir Ihnen per Post zugesandt haben.

- 1) Geben Sie den Nutzernamen und das Kennwort aus der Auftragsbestätigung ein.
- 2) Klicken Sie auf **Jetzt anmelden**.
- 3) Sie können nun auf Ihr Kundenportal zugreifen.



The screenshot shows a login form with a blue background. At the top, it says "Bitte geben Sie zum Anmelden Ihren Nutzernamen und Passwort ein". Below this are two input fields: "Nutzername" and "Kennwort". The "Kennwort" field has a small eye icon to its right. Below the input fields is a large black button with the text "JETZT ANMELDEN". Underneath the button, there are two links: "Kennwort oder Nutzername vergessen?" and "Neu hier?".

### 2.2 Möglichkeit 2.

klicken Sie den Link in Ihrer Bestellbestätigungs-E-Mail und wählen Sie einen Nutzernamen und ein Kennwort.

#### Danke für Ihren Auftrag

Wir bearbeiten nun Ihre Bestellung. Details zu Ihrer Bestellung finden Sie in der Vertragszusammenfassung im Anhang dieser E-Mail.

**Wichtig:** Bitte aktivieren Sie am besten jetzt gleich Ihr persönliches MEIN PÝUR Kundenkonto. Hier können Sie Ihre Bestellung verfolgen, Ihre Lieferadresse anpassen, Kundendaten und Technikertermine verwalten und später Ihre Rechnungen einsehen.

[MEIN PÝUR Kundenkonto aktivieren](#)

## 3. Login in der App.

### 3.1 App laden und starten.

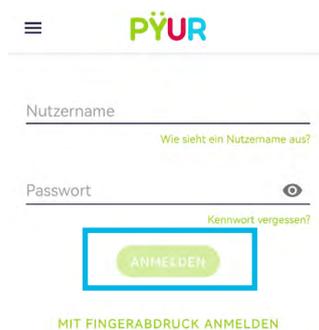
Laden Sie sich die MEIN PÿUR App im Google PlayStore (Android) oder AppStore (iOS) herunter. Öffnen Sie die App und klicken Sie auf dem Startbildschirm oder die Menüleiste auf **Jetzt Anmelden**.

### 3.2 Anmelden.

Klicken Sie auf **Ich kenne meinen PÿUR Login**.



Geben Sie Ihren Nutzernamen und ihr Kennwort ein. Klicken Sie auf den Button **Anmelden**.



Die Anmeldung war erfolgreich und Sie können nun auf die App zugreifen.

# 4. MEIN PÿUR Kundenportal – Kennwort oder Nutzernamen vergessen.

## 4.1 Passwort vergessen.

Sie haben Ihr Passwort für MEIN PÿUR vergessen oder sind schon länger Kunde bei PÿUR, aber haben MEIN PÿUR bisher nicht genutzt?

- 1) Rufen Sie die Website <https://mein.pyur.com/login> auf.
- 2) Klicken Sie auf **Kennwort oder Nutzernamen vergessen**.



Bitte geben Sie zum Anmelden Ihren Nutzernamen und Passwort ein

Nutzername

Kennwort

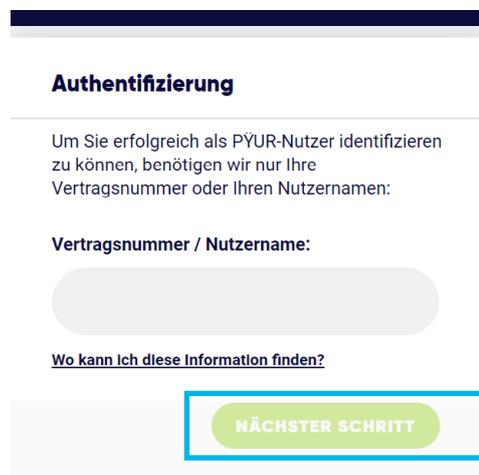
**JETZT ANMELDEN**

[Kennwort oder Nutzernamen vergessen?](#)

[Neu hier?](#)

## 4.2 Variante 1: Kennwort vergessen aber Vertragsnummer / Nutzernamen bekannt

- 1) Geben Sie Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen ein.
- 2) Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.



**Authentifizierung**

Um Sie erfolgreich als PÿUR-Nutzer identifizieren zu können, benötigen wir nur Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen:

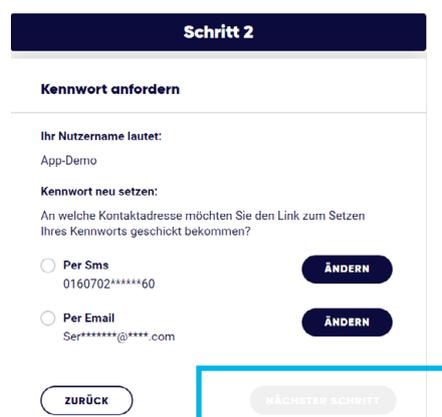
**Vertragsnummer / Nutzernamen:**

\_\_\_\_\_

Wo kann ich diese Information finden?

**NÄCHSTER SCHRITT**

- 3) Wählen Sie aus, an welchen Kontaktadresse Sie den Link erhalten möchten (E-Mail oder SMS).
- 4) Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.



**Schritt 2**

**Kennwort anfordern**

Ihr Nutzernamen lautet:  
App-Demo

Kennwort neu setzen:  
An welche Kontaktadresse möchten Sie den Link zum Setzen Ihres Kennworts geschickt bekommen?

Per Sms  
0160702\*\*\*\*\*60 **ÄNDERN**

Per Email  
Ser\*\*\*\*\*@\*\*\*\*.com **ÄNDERN**

**ZURÜCK** **NÄCHSTER SCHRITT**

5) Sie erhalten eine Bestätigung, dass die Nachricht mit dem Link zum zurücksetzen an Ihre gewünschte Kontaktadresse gesendet wurde. Prüfen Sie Ihre E-Mails / SMS und klicken auf den Button **Kennwort zurücksetzen**. Beachten Sie, dass der Link nur 8 Tage gültig ist.



**Liebe Kundin, lieber Kunde,**

für Ihr MEIN PÿUR Konto wurde ein neues Kennwort beantragt. Zum Zurücksetzen des Kennworts klicken Sie auf den folgenden Link.

Kennwort zurücksetzen

Bitte beachten Sie, dass dieser Link nur 8 Tage gültig ist. Sie können jederzeit einen neuen Zurücksetzen-Link anfordern.

6) Vergeben Sie ein neues Kennwort, bestätigen dies nochmal und klicken auf **Kennwort speichern**.

### 4.3 Variante 2: Vertragsnummer / Nutzernamen nicht zur Hand

Sollten Sie weder Ihre Vertragsnummer noch Ihren Nutzernamen zur Hand haben, gehen Sie wie folgt vor:

1) Klicken Sie auf das Auswahl-Menü **Sie haben Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen nicht zur Hand?**.

#### Schritt 1

##### Authentifizierung

Um Sie erfolgreich als PÿUR-Nutzer identifizieren zu können, benötigen wir nur Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen:

Vertragsnummer / Nutzernamen:

[Wo kann ich diese Information finden?](#)

Sie haben Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen nicht zur Hand? ^

PÿUR Festnetznummer

Smartcard-Seriennummer

NÄCHSTER SCHRITT

2) Wählen Sie dort, ob Sie Ihre PÿUR Festnetznummer, Smartcard-Seriennummer oder MAC-Adresse der WLAN-Kabelbox eingeben möchten. Geben Sie die entsprechende Nummer ein und klicken Sie auf **Nächster Schritt**. (die Daten werden systemisch abgeglichen)

3) Fordern Sie über SMS oder Email ein neues Kennwort an.

## Schritt 2

### Kennwort anfordern

**Ihr Nutzername lautet:**  
App-Demo

**Kennwort neu setzen:**  
An welche Kontaktadresse möchten Sie den Link zum Setzen Ihres Kennworts geschickt bekommen?

**Per Sms**  
0160702\*\*\*\*\*60 **ÄNDERN**

**Per Email**  
Ser\*\*\*\*\*@\*\*\*\*.com **ÄNDERN**

**ZURÜCK** **NÄCHSTER SCHRITT**

**Vertragsnummer:** Ihre Vertragsnummer finden Sie auf allen Schreiben von PÿUR in der oberen rechten Ecke.

**Nutzername:** Der Nutzername, den Sie mit Ihrer Auftragsbestätigung erhalten haben, kann folgende Form haben: t1234567, x1234567 oder d\_123456789. Wenn Sie bereits einen eigenen Nutzernamen vergeben haben, können Sie auch diesen verwenden.

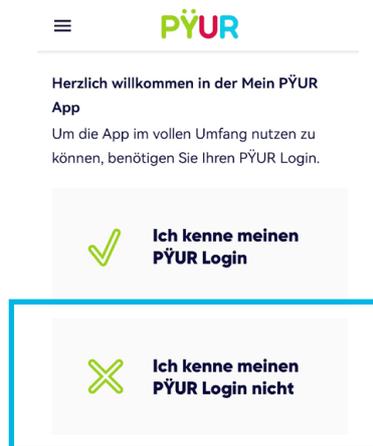
# 5. MEIN PÿUR App – Kennwort oder Nutzernamen vergessen.

## 5.1 Passwort vergessen.

Sie haben Ihr Passwort für MEIN PÿUR vergessen oder sind schon länger Kunde bei PÿUR, aber haben MEIN PÿUR bisher nicht genutzt?

1) Öffnen Sie die App und klicken über den Startbildschirm oder die Menüleiste auf **Anmelden**.

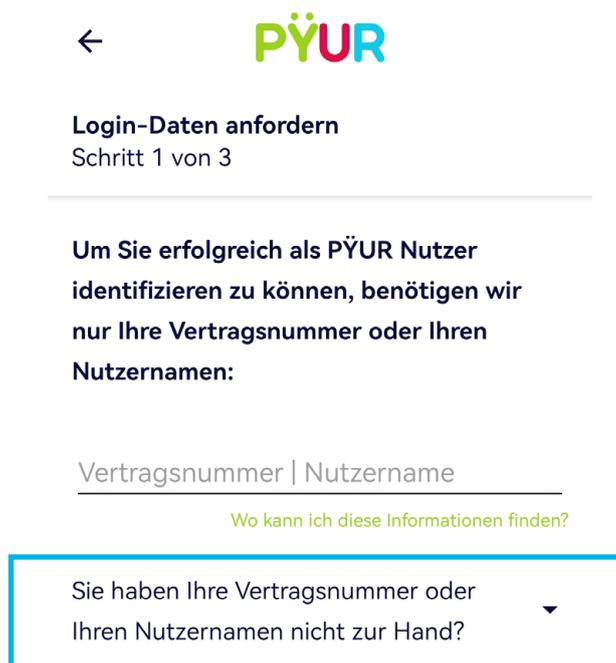
2) Klicken Sie auf **Ich kenne meinen PÿUR Login nicht**.



## 5.2 Variante 2: Vertragsnummer / Nutzernamen nicht zur Hand

Sollten Sie weder Ihre Vertragsnummer noch Ihren Nutzernamen zur Hand haben, gehen Sie wie folgt vor:

1) Klicken Sie auf **Sie haben Ihre Vertragsnummer oder Ihren Nutzernamen nicht zur Hand?**.



2) Wählen Sie, ob Sie Ihre **PYUR Festnetznummer, Smartcard-Seriennummer, MAC-Adresse der WLAN-Kabelbox oder die Seriennummer Ihres Digitalreceivers** eingeben möchten. Klicken Sie auf **Weiter**.

Kein Problem, alternativ können Sie auch eine dieser Informationen angeben:

PYUR Festnetznummer

SmartCard-Seriennummer

MAC-Adresse der WLAN-Kabelbox

Seriennummer des Digitalreceivers

ABBRECHEN

WEITER

3) Geben Sie die entsprechende Nummer ein und klicken Sie auf **Weiter**. (die Daten werden systemisch abgeglichen)



### Login-Daten anfordern

Schritt 2 von 3

Für den angegebenen Nutzernamen können Sie nun ein neues Passwort festlegen.

#### Ihr Nutzername lautet:

App-Demo

#### Passwort neu setzen:

An welche Kontaktadresse möchten Sie den Link zur Festlegung Ihres neuen Passwortes versenden lassen?

**Per SMS**  
0160702\*\*\*\*\*60

[ändern](#)

ABBRECHEN

WEITER

4) Fordern Sie über SMS oder Email ein neues Kennwort an. Drücken Sie anschließend auf **Abschließen**.

**Vertragsnummer:** Ihre Vertragsnummer finden Sie auf allen Schreiben von PÿUR in der oberen rechten Ecke.

**Nutzername:** Der Nutzername, den Sie mit Ihrer Auftragsbestätigung erhalten haben, kann folgende Form haben: t1234567, x1234567 oder d\_123456789. Wenn Sie bereits einen eigenen Nutzernamen vergeben haben, müssen Sie diesen verwenden.