

FAQ

1. W jaki sposób mogę zarejestrować numer od 2 lutego 2017 r.?

*Kartę SIM możesz zarejestrować w Sklepach T-Mobile, placówkach Poczty Polskiej (również u listonosza), kioskach sieci RUCH S.A., salonikach prasowych Inmedio, Relay, 1 minute, Kolporter, na stacjach paliw Statoil, BP, Shell, w sklepach Auchan, Żabka oraz w komisach sieci Teletorium. Do zarejestrowania karty SIM oprócz dokumentu potwierdzającego Twoją tożsamość będziesz potrzebować numer telefonu oraz numer karty SIM. Numer karty SIM sprawdzisz bezpłatnie wpisując w telefonie kod *100# i zatwierdzając klawiszem połączenia z numeru telefonu, jaki chcesz zarejestrować.*

2. Nie znam numeru karty SIM, a chcę zarejestrować numer, co zrobić?

*Aby sprawdzić swój numer karty SIM wpisz bezpłatny kod *100# i zatwierdź klawiszem połączenia. Numer karty SIM znajdziesz również na swojej karcie SIM po wyjęciu jej z telefonu.*

3. Co usłyszy osoba, która będzie chciała się do mnie dodzwonić, kiedy mój numer jest zablokowany?

Osoba z dowolnej sieci, która będzie wykonywała połączenie na numer niezarejestrowany usłyszy komunikat: „Numer na który dzwonisz jest niezarejestrowany. Połączenie nie może być zrealizowane.”

4. Jaki komunikat otrzyma ktoś, kto wyśle SMS lub MMS za zablokowany numer?

SMSy oraz MMSy zostaną wysłane przez nadawcę wiadomości, jednak ze względu na brak możliwości otrzymywania wiadomości SMS i MMS przez numery niezarejestrowane nie będzie możliwości ich dostarczenia. Takie wiadomości nie zostaną również dostarczone po ich zarejestrowaniu.

5. Po jakim czasie nastąpi odblokowanie zablokowanego numeru po jego zarejestrowaniu?

Odblokowanie zarejestrowanego numeru nastąpi niezwłocznie po jego zarejestrowaniu. W przypadku wydłużającego się czasu nie działania numeru po jego zarejestrowaniu (powyżej 24 godzin) prosimy o kontakt pod numerem 606 606 606.

6. Zarejestrowałem numer, a mimo to został zablokowany. Jak mogę go odblokować?

W takim przypadku prosimy o kontakt z najbliższym Sklepem T-Mobile lub kontakt z infolinią pod numerem 606 606 606, aby wyjaśnić zaistniałą sytuację.

7. Nie działają mi drzwi w garażu/winda/alarm itp., jak mogę zarejestrować znajdującą się w nich kartę?

*Jeśli jesteś właścicielem karty SIM prepaid znajdującej się w urządzeniach typu centrala alarmowa, winda lub innych, również należy ją zarejestrować. W tym celu udaj się do najbliższego punktu rejestracji karty SIM z dokumentem potwierdzającym tożsamość, numerem telefonu oraz numerem karty SIM. Numer karty SIM sprawdzisz wpisując bezpłatny kod *100# i zatwierdzając go „zieloną słuchawką”, jest on również wydrukowany na Twojej karcie SIM. Jeżeli nie wiesz jak wyjąć kartę SIM z urządzenia lub nie jesteś jej właścicielem, skontaktuj się z dostawcą lub instalatorem urządzenia, w którym karta SIM się znajduje.*

8. **Czy po zarejestrowaniu zablokowanego numeru będę miał możliwość odczytania wysłanych do mnie SMS-ów i sprawdzenia, kto do mnie dzwonił, kiedy numer był zablokowany?**

Żadna wiadomość tekstowa SMS oraz multimedialna MMS wysłana do Ciebie w okresie, gdy Twoja karta SIM jest zablokowana nie zostanie do Ciebie dostarczona, nawet po zarejestrowaniu karty SIM. Połączenia na Twój numer telefonu nie zostaną zrealizowane, nie zostaną przekierowane na Poczta Głosową, jak również komunikacja o próbie połączenia z Tobą nie zostanie do Ciebie wysłana.

9. **Czy będzie możliwość doładowania niezarejestrowanego konta?**

Tak, numer niezarejestrowany będzie można uzupełnić.

10. **W jakim czasie od 2 lutego 2017 r. będzie możliwa rejestracja?**

W dowolnym momencie z uwzględnieniem posiadanego wcześniej terminu ważności karty SIM wynikający z doładowań możesz zarejestrować kartę SIM. Informujemy jednak, że niezarejestrowane karty SIM mogą ulec dezaktywacji zgodnie z ich okresem ważności wynikającym z doładowań i nie będzie możliwości ich przywrócenia.

11. **Czy od 2 lutego 2017 r. będą dostępne wszystkie dotychczasowe kanały rejestracji?**

Tak, z wyjątkiem rejestracji poprzez kuriera.

12. **Sprzedawca w kiosku powiedział mi, że mój numer jest zarejestrowany, a ja nie mogę z niego korzystać. Po sprawdzeniu statusu rejestracji pod kodem *100# mówi, że karta SIM jest niezarejestrowana. Gdzie mogę sprawdzić, czy rzeczywiście zarejestrowałem numer?**

W takim przypadku prosimy o kontakt pod numerem 606 606 606 lub udanie się do sklepu T-Mobile.

13. **Czy od 2 lutego 2017 r. nadal mogę dostać bonusy za rejestrację?**

Tak, promocja jest przedłużona do 28 lutego 2017 r.

14. **Czy moje konto straci ważność, jeśli nie zarejestruję numeru do 2 lutego 2017 r.?**

Ważność Twojego konta wynika z doładowań, jakie zrealizowałeś, jeśli nie zarejestrujesz karty SIM okres ważności Twojego konta będzie nadal płynął i może stracić ono ważność, jak również karta SIM może po tym okresie zostać zdezaktywowana.

15. **Czy mogę zarejestrować numer za kogoś?**

Tak, w tym celu prosimy o udanie się do najbliższego Sklepu T-Mobile z pełnomocnictwem poświadczonym notarialnie. W pełnomocnictwie powinny znaleźć się dane: Twoje dane jako pełnomocnika oraz dane, na jakie karta ma być zarejestrowana.

16. **Przebywam za granicą i mój numer został zablokowany. Gdzie mogę go zarejestrować?**

Jeśli posiadasz inny numer na abonament lub Mix na siebie zarejestrowany zapraszamy do rejestracji karty SIM poprzez aplikację Mój T-Mobile lub pod numerem 606 606 606. Jeśli korzystasz z usług banków Millennium lub ING możesz zarejestrować numer online, logując się do bankowości internetowej Twój numer może również zostać zarejestrowany przez uprawnioną przez Ciebie osobę, w tym celu ta osoba powinna udać się do Sklepu T-Mobile z pełnomocnictwem poświadczonym notarialnie, w pełnomocnictwie powinny znaleźć się dane:

dane pełnomocnika oraz dane, na jakie karta ma być zarejestrowana. W pozostałych przypadkach możesz zarejestrować numer po powrocie do Polski.

17. Dlaczego muszę zarejestrować numer?

Konieczność rejestracji kart SIM w systemie na kartę wynika z obowiązku ustawowego. Dotyczy on wszystkich operatorów.

18. Czy mogę zarejestrować numer przez całą dobę?

Tak, o dowolnej porze dnia możesz zarejestrować kartę SIM:

jeśli masz już inny numer w T-Mobile możesz przepisać z niego dane w:

- aplikacji Mój T-Mobile,

- dzwoniąc pod numer 606 606 606,

jeśli jest to Twój jedyny numer w T-Mobile:

- jeśli korzystasz z usług banków Millennium lub ING możesz zarejestrować numer, logując się do bankowości internetowej,

- na stacjach benzynowych Statoil, BP, Shell,

- w całodobowych placówkach Poczty Polskiej.

19. Czy w aplikacji Mój T-Mobile mogę sprawdzić, czy mój numer jest zarejestrowany?

Aplikacja Mój T-Mobile jest niedostępna dla Klientów niezarejestrowanych, w związku z tym jeśli uda Ci się do niej zalogować, będzie to oznaczać, że Twój numer jest zarejestrowany.

20. Byłem w punkcie, mam kartę rejestracyjną, a numer został wyłączony. Jak odzyskać mój numer?

W takim przypadku prosimy o kontakt z bezpłatną infolinią 606 606 606 lub o udanie się do najbliższego sklepu T-Mobile.

21. Czy mimo zablokowanego numeru mogę zadzwonić pod numery alarmowe?

Z zablokowanego numeru będzie można zadzwonić tylko pod numer 112.

22. Dlaczego nie dostałem żadnego powiadomienia o konieczności rejestracji pismem?

Ustawa nie nakłada na operatora konieczności powiadomienia o rejestracji numerów na kartę pismem. Ponadto operator nie jest w stanie wysłać informacji na piśmie, ponieważ przed zarejestrowaniem nie posiada danych osobowych użytkowników telefonów na kartę. Klienci otrzymywali informację o konieczności rejestracji poprzez wiadomość SMS.

23. Nie otrzymałem żadnej informacji o rejestracji, a numer mi nie działa.

Zgodnie z ustawą operator nie ma obowiązku informowania o konieczności rejestracji numeru. Jednakże wysyłaliśmy informacje SMS do niezarejestrowanych klientów, ponadto prowadziliśmy dużą kampanię informacyjną na stronie internetowej oraz w mediach.

24. Nie mogłem korzystać z numeru, bo został wyłączony, a używałem go w firmie, poniosłem straty, kto mi to zrekompensuje?

Numer na kartę został zablokowany zgodnie z wymogiem ustawy, operator nie ponosi odpowiedzialności za straty poniesione przez użytkowników, którzy nie zarejestrowali swojego numeru. O konieczności zarejestrowania numeru informowaliśmy poprzez wiadomości SMS, na stronie internetowej oraz w mediach.

- 25. Czy i w jaki sposób mogę przenieść numer zarejestrowany na mnie na inną osobę?**
Zmiana Użytkownika (Osoby Fizycznej) odbywa się na podstawie pisemnego oświadczenia właściciela karty dotyczącego zbycia praw do karty SIM na rzecz nowego użytkownika. Oświadczenie musi zawierać dane, na które numer obecnie jest zarejestrowany, (imię i nazwisko, PESEL) oraz własnoręczny podpis właściciela. Jeśli, nowy Użytkownik posiada inny zarejestrowany numer w T-Mobile rejestracja może nastąpić drogą korespondencyjną w przeciwnym wypadku należy udać się do sklepu T-Mobile.
- 26. Jak rozwiązać umowę w systemie na kartę?**
Będąc w systemie na kartę nie musisz rozwiązywać umowy, aby nie korzystać z usług. Jeśli nie będziesz doładowywać swojego numeru, straci on swoją ważność, najpierw na połączenia wychodzące a następnie na przychodzące. Po zakończeniu okresu ważność Twojego konta numer zostanie wyłączony zgodnie z zapisem w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych §10 ust 7 w zw. z §15 ust. 1 pkt. 1.5.
- 27. Czy jeśli przeniosę numer z Mix na kartę po 2 lutego 2017 r. dane zostaną i numer będzie aktywny?**
Tak.
- 28. Czy będzie możliwość przelania środków pieniężnych między niezarejestrowanymi numerami?**
Nie.
- 29. Gdzie mogę szukać odpowiedzi na inne pytania związane z rejestracją?**
Zapraszamy na stronę www.zarejestruj-karte.pl, na nasz profil na Facebooku, do najbliższego Sklepu T-Mobile lub na infolinię 606 606 606.