

# ALFA-SYSTEM

## FAQ JAMBOX Mobile

Najczęstsze pytania i odpowiedzi

**1. Po włożeniu karty SIM JAMBOX mobile do telefonu nie mogę korzystać z Internetu i nie mogę wysłać wiadomości MMS.**

- W pierwszej kolejności należy upewnić się czy w telefonie włączona jest transmisja danych oraz czy poprawnie zostały skonfigurowane punkty dostępowe (APN) dla usług: INTERNET i MMS.
- SMS-y konfiguracyjne z ustawieniami punktów dostępowych (APN) do usług: INTERNET i MMS powinny dotrzeć podczas pierwszego uruchomienia urządzenia z nową kartą SIM.
- Jeżeli takie SMS-y dotarły należy je bezwzględnie zainstalować.

**2. Mój telefon nie otrzymał automatycznej konfiguracji APN dla usługi internetowej i usługi MMS.**

- Jeżeli SMS-y konfiguracyjne nie dotarły, należy wysłać dwa bezpłatne SMS-y na numer 8090 o następującej treści: INTERNET (w celu otrzymania konfiguracji dla usługi dostępu do Internetu) oraz MMS (w celu otrzymania konfiguracji dla usługi MMS).
- Po otrzymaniu SMS-ów konfiguracyjnych, należy je bezwzględnie zainstalować.
- Jeżeli, pomimo wysłania bezpłatnych SMS-ów na numer 8090, nadal nie dotarły SMS-y konfiguracyjne, należy samodzielnie wprowadzić konfigurację dla APN Internet i APN MMS.
- Szczegółowa konfiguracja APN-ów znajduje się w Poradniku (poniżej: [Konfiguracja APN](#)).

**3. Czy w JAMBOX mobile usługa roamingu jest włączona automatycznie?**

Usługa roamingu domyślnie jest wyłączona, aby ją włączyć należy złożyć odpowiednie zlecenie w Biurze Obsługi Abonenta swojego lokalnego Operatora (dane kontaktowe znajdują się na Umowie Abonenckiej) lub aktywować za pomocą Panelu JAMBOX (<https://panel.jambox.pl>) - sekcja Limity i blokady.

**4. Czy w JAMBOX mobile usługi Premium (SMS Premium, MMS Premium, połączenia Premium) są włączone automatycznie?**

Dla bezpieczeństwa naszych Abonentów dostęp do usług Premium domyślnie jest wyłączony (zablokowany), aby je włączyć należy złożyć odpowiednie zlecenie w Biurze Obsługi Abonenta swojego lokalnego Operatora (dane kontaktowe znajdują się na Umowie Abonenckiej) lub dezaktywować blokadę za pomocą Panelu JAMBOX (<https://panel.jambox.pl>) - sekcja Limity i blokady.

**5. Co dzieje się w sytuacji w której wykorzystam swój limit danych?**

Po wykorzystaniu dostępnego w konkretnym pakiecie limitu danych włączony zostaje tzw. lejek internetowy. Prędkość transmisji spada wówczas do 32 kbit/s. Korzystanie z dostępu do Internetu po włączeniu lejka jest bezpłatne. Chcąc nadal korzystać usługi dostępu do Internetu z pełną przepustowością należy zamówić dodatkowy pakiet danych (oferta pakietów dodatkowych znajduje się w Cenniku) składając odpowiednie zlecenie w Biurze Obsługi Abonenta swojego lokalnego Operatora (dane kontaktowe znajdują się na Umowie Abonenckiej).

**6. Co to jest próg kwotowy (domyślny próg kwotowy 200 zł)?**

Próg kwotowy to zabezpieczenie wydatków abonenta (innych niż abonamentowych), mające na celu blokadę usług w przypadku przekroczenia kwoty 200 zł. Jest to limit bezpieczeństwa na wszystkie usługi poza abonamentem (połączenia międzynarodowe, usługi Premium, usługi w roamingu, usługi dodatkowe).

## 7. Nie jestem abonentem usługi telewizyjnej, czy i jak mogę założyć konto się do Panelu JAMBOX?

Do założenia konta potrzebne będą dwie dane:

- Adres e-mail, który abonent podaje podczas podpisywania umowy na usługi mobilne.
- Numer ID abonenta, który abonent może otrzymać podczas podpisywania umowy w BOK operatora.

W nowych umowach (tych zawartych po 6.04.2018) taki numer znajduje się na umowie abonenckiej.

Następnie należy:

- wejść na stronę panel.jambox.pl,
- kliknąć w "Nie pamiętam hasła",
- podać adres e-mail, który został podany podczas podpisywania umowy,
- kliknąć w RESETUJ HASŁO.

System wyśle na adres e-mail abonenta link do aktywacji konta i wprowadzenia nowego hasła.

Po otrzymaniu maila należy:

- kliknąć w link,
- wprowadzić Numer ID klienta,
- wprowadzić i powtórzyć nowe hasło,
- kliknąć w USTAW HASŁO

Po zmianie hasła należy wrócić do ekranu logowania, wprowadzić adres e-mail, wprowadzić nowe hasło i zalogować się.