

Instrukcja obsługi funkcjonalności rejestracja kart sim PayUp



T-Mobile/Heyah

- Aby zarejestrować nową kartę, wybierz odpowiednio:
 - REJESTRACJA JUŻ UŻYWANEJ KARTY SIM** (karta SIM w telefonie Klienta) wybierz „**AKTYWNY KLIENT**”
- Wprowadź kolejne wymagane dane:
 - Podaj **IMIĘ** Klienta
 - Podaj **NAZWISKO** Klienta
 - Wybierz **OBYWATELSTWO** Klienta, jeżeli:
 - POLSKIE** – podaj numer PESEL Klienta
 - INNE NIŻ POLSKIE** – wybierz typ dokumentu z listy (Dowód tożsamości Paszport zagraniczny, Karta stałego pobytu) i następnie podaj **NUMER DOKUMENTU** (seria i numer)
- Po zatwierdzeniu ostatniego ekranu z danymi terminal wyświetli po kolei wprowadzone dane tak aby umożliwić ich weryfikację oraz ewentualną korektę przed wysłaniem do Operatora.
- Zatwierdzenie komunikatu „Czy wysłać dane do rejestracji?” – powoduje wysłanie danych do Operatora. Jeśli dane są poprawne przyjęte przez Operatora wyświetli się komunikat „Karta została zarejestrowana”. Nie drukuje się żadne potwierdzenie na terminalu.
- Jeśli mimo wprowadzania poprawnych danych Klient lub Karta SIM nie może być zarejestrowana – Klient musi skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta T-Mobile.

Pierwsze kroki

Uruchomić aplikację „PAYUP”, zalogować się jeśli wymagane.

Wybrać opcję „USŁUGI” jeśli konieczne.

Wybrać usługę „Rejestracja SIM”.

Z listy Operatorów wybrać odpowiedniego:



Plus/Plush

- Aby zarejestrować nową kartę, wybierz odpowiednio:
 - REJESTRACJA JUŻ UŻYWANEJ KARTY SIM** (karta SIM w telefonie Klienta) – wybierz „**AKTYWNY KLIENT**”.
- Wprowadź kolejne wymagane dane:
 - Podaj **NUMER SERYJNY KARTY SIM (ICCID)** – zwykle 12 cyfr.
 - Podaj **NUMER TELEFONU (MSISDN)** – tylko 9 cyfr.
 - Podaj **IMIĘ** Klienta
 - Podaj **NAZWISKO** Klienta
 - Wybierz **OBYWATELSTWO** Klienta, jeżeli:
 - POLSKIE** – wybierz typ dokumentu z listy (Dowód osobisty, PESEL, Prawo jazdy, Paszport polski) i podaj **NUMER DOKUMENTU** (seria i numer) lub PESEL
 - INNE NIŻ POLSKIE** – wybierz typ dokumentu z listy (Paszport zagraniczny, Karta stałego pobytu, Inny) i podaj **NUMER DOKUMENTU** (seria i numer)
- Po zatwierdzeniu ostatniego ekranu z danymi terminal wyświetli po kolei wprowadzone dane tak aby umożliwić ich weryfikację oraz ewentualną korektę przed wysłaniem do Operatora.
- Zatwierdzenie komunikatu „Czy wysłać dane do rejestracji?” – powoduje wysłanie danych do Operatora. Jeśli dane są poprawne przyjęte przez Operatora wyświetli się komunikat „Karta została zarejestrowana”. Nie drukuje się żadne potwierdzenie na terminalu.
- Jeśli mimo wprowadzania poprawnych danych Klient lub Karta SIM nie może być zarejestrowana – Klient musi skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta POLKOMTEL.



Orange/nju

- Aby zarejestrować nową kartę, wybierz odpowiednio:
 - NUMER KARTY (ICCID)** – jeśli rejestracja odbędzie się wg numeru seryjnego karty SIM, następnie podaj **NUMER KARTY SIM (ICCID)**. UWAGA! Należy podawać numer bez początkowych 5 cyfr ('89480'), które „podpowiadają” się same w oknie wpisywania danych. Wprowadzenie ręcznie całego numeru wraz z tymi cyframi spowoduje błąd rejestracji.
 - NUMER TELEFONU (MSISDN)** – jeśli rejestracja odbędzie się wg numeru telefonu przypisanego do karty - tylko 9 cyfr.
- Wprowadź kolejne wymagane dane:
 - Podaj **IMIĘ** Klienta
 - Podaj **NAZWISKO** Klienta
 - Wybierz **OBYWATELSTWO** Klienta, jeżeli:
 - POLSKIE** – podaj numer PESEL Klienta
 - INNE NIŻ POLSKIE** – wybierz z listy kraj obywatelstwa Klienta, jeśli kraju nie ma na liście, należy wybrać opcję „**INNY**” i podaj „**KOD KRAJU**” z listy. Następnie wybierz rodzaj dokumentu (Paszport lub Inny) i podaj **NUMER DOKUMENTU** (seria i numer)
- Po zatwierdzeniu ostatniego ekranu z danymi terminal wyświetli po kolei wprowadzone dane tak aby umożliwić ich weryfikację oraz ewentualną korektę przed wysłaniem do Operatora.
- Zatwierdzenie komunikatu „Czy wysłać dane do rejestracji?” – powoduje wysłanie danych do Operatora. Jeśli dane są poprawne przyjęte przez Operatora wyświetli się komunikat „Karta została zarejestrowana”. Nie drukuje się żadne potwierdzenie na terminalu. W ciągu maksymalnie 48h Klient otrzymuje od Operatora Telefonii Komórkowej Orange SMS z potwierdzeniem Weryfikacji Danych i aktywacji usługi (opcjonalnie Klient może wysłać SMS 'a do Operatora Telefonii Komórkowej Orange pod numer 80190 o treści NUMER sprawdzającego czy karta SIM została zarejestrowana).
- Jeśli mimo wprowadzania poprawnych danych Klient lub Karta SIM nie może być zarejestrowana – Klient musi skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta Orange.

1. Istnieją dwie możliwości rejestracji karty – zależnie od tego czy jest już używana czy też Klient chce dodać nową kartę do zarejestrowanych już danych (numeru), wybierz odpowiednio:
 - a. **REJESTRACJA UŻYWANEJ KARTY SIM** (karta SIM włożona do aktywnego telefonu komórkowego) – wybrać „Aktywny Klient”
 - i. Wprowadź numer telefonu poprzedzony numerem kierunkowym kraju (bez „plusa”) – np. dla Polski należy dopisać 48 przed właściwym 9-cyfrowym numerem telefonu. Nie podanie numeru kierunkowego skutkować będzie odrzuceniem rejestracji przez Operatora LycaMobile z komunikatem „Niepoprawny MSISDN”.
 - ii. Klient powinien, w ciągu kilkunastu sekund, otrzymać od Operatora kod OTP niezbędny do rejestracji. Wybierz opcję „Wprowadź OTP” i wprowadź kod otrzymany przez Klienta SMS’em. Jeśli SMS z kodem OTP nie dotrze do Klienta w czasie dłuższym niż 2 minuty – można ponowić żądanie wysyłki kodu OTP do Klienta (opcja „Ponów generowanie OTP”). Jeśli nadal Klient nie otrzymuje kodu oznacza to że numer telefonu (MSISDN) podany przez Klienta jest nieprawidłowy (w takim przypadku należy anulować rejestrację i rozpocząć ją od nowa) lub jest to problem po stronie Operatora i należy poprosić Klienta o kontakt z Operatorem.
 - iii. Wprowadź **IMIĘ**
 - iv. Wprowadź **NAZWISKO**
 - v. Wybierz obywatelstwo Klienta dokonującego rejestracji
Jeżeli polskie – wprowadź PESEL Klienta
Jeżeli inne obywatelstwo – wybierz rodzaj dokumentu przedstawionego przez Klienta (Paszport lub Karta stałego pobytu) i podaj pełny numer dokumentu (seria + numer).
 - vi. Wybierz kraj – kraje sąsiadujące z Polską są dostępne z listy. Jeśli Klient ma obywatelstwo innego kraju (nie wymienionego na liście) – wybrać opcję „Inny” i podać kod kraju na podstawie listy kodów krajów.
 - vii. Po zatwierdzeniu ostatniego ekranu terminal wyświetli po kolei wprowadzone dane tak aby umożliwić ich weryfikację oraz ewentualną korektę przed wysłaniem do Operatora.
 - viii. Zatwierdzenie komunikatu „Czy wysłać dane do rejestracji?” – powoduje wysyłkę danych do Operatora. Jeśli dane są poprawne przyjęte wyświetli się komunikat „Karta została zarejestrowana”. Nie drukuje się żadne potwierdzenie na terminalu. Klient powinien otrzymać w ciągu 24 godzin SMS od Operatora z potwierdzeniem dokonania rejestracji.
 - b. **DODANIE NOWEJ KARTY SIM DO KONTA KLIENTA** (Klient chce zarejestrować kolejną kartę SIM na te same dane, pod warunkiem że ma już jakąś kartę zarejestrowaną w LycaMobile) – wybrać „Dodaj numer”
 - i. Wprowadź numer telefonu **WCZEŚNIEJ JUŻ ZAREJESTROWANEJ KARTY SIM** poprzedzony numerem kierunkowym kraju (bez „plusa”) – np. dla Polski należy dopisać 48 przed właściwym 9-cyfrowym numerem telefonu. Nie podanie numeru kierunkowego skutkować będzie odrzuceniem rejestracji przez Operatora LycaMobile z komunikatem „Niepoprawny MSISDN”.
 - ii. Wprowadź numer telefonu **NOWEJ KARTY SIM KTÓRA MA BYĆ DODANA DO KONTA KLIENTA** poprzedzony numerem kierunkowym kraju (bez „plusa”) – np. dla Polski należy dopisać 48 przed właściwym 9-cyfrowym numerem telefonu. Nie podanie numeru kierunkowego skutkować będzie odrzuceniem rejestracji przez Operatora LycaMobile z komunikatem „Niepoprawny MSISDN”.
 - iii. Po zatwierdzeniu ostatniego ekranu terminal wyświetli po kolei wprowadzone dane tak aby umożliwić ich weryfikację oraz ewentualną korektę przed wysłaniem do Operatora.
 - iv. Klient powinien otrzymać w ciągu 24 godzin SMS od Operatora z instrukcją dalszego postępowania co jest jednocześnie potwierdzeniem dokonania rejestracji. Nie drukuje się żadne potwierdzenie na terminalu.

1. Aby zarejestrować nową kartę, wybierz odpowiednio:
 - a. **REJESTRACJA JUŻ UŻYWANEJ KARTY SIM** (karta SIM w telefonie Klienta, a jeśli Klient przyjdzie z rozpakowanym opakowaniem startera – także konieczne jest włożenie karty do telefonu Klienta i przeprowadzenie tej procedury) – wybierz „**AKTYWNY KLIENT**”.
 - i. Poproś Klienta o użycie kodu ekspresowego – przez wpisanie *127# oraz wciśnięcie klawisza „zadzwoń”. Na ekranie telefonu pojawi się informacja o numerze telefonu oraz numerze seryjnym Karty SIM – niezbędne do rejestracji (rejestrację można zrealizować TYLKO na podstawie danych wyświetlonych na ekranie telefonu),
 - ii. Wybierz opcję „Aktywny klient”,
 - iii. Wprowadź 3 ostatnie cyfry numeru seryjnego Karty SIM (ICCID) wyświetlone na ekranie telefonu Klienta,
 - iv. Wprowadź numer telefonu (MSISDN) wyświetlony na ekranie telefonu Klienta.
 - b. Poproś Klienta o okazanie dokumentu tożsamości – jeśli Klient nie ma ukończonych 13 lat proces rejestracji należy przerwać – rejestracja nie możliwa.
 - a. Jeśli Klient jest obywatelem RP – wybierz obywatelstwo „Polskie” i wprowadź numer PESEL odczytany z dokumentu,
 - b. Jeśli Klient nie jest obywatelem RP – wybierz z listy typ dokumentu (dowód osobisty UE, paszport, karta stałego pobytu) oraz wprowadź numer seryjny okazanego dokumentu. Jeśli na liście wyboru nie widnieje typ dokumentu jaki okazał Klient – poproś o okazanie innego dokumentu (widniejącego na liście). W przypadku braku takiego dokumentu rejestracja nie jest możliwa – przerwij proces rejestracji, Klient w takim przypadku powinien udać się do punktu obsługi Play.
 - c. Wprowadź Imię i Nazwisko Klienta odczytane z dokumentu.
 - c. Zweryfikuj dane wprowadzone wcześniej.
 - i. Jeśli wyświetlone dane są prawidłowe – wybierz „Dalej”
 - ii. Jeśli któraś dana wymaga poprawy – wybierz opcję „Popraw”, wprowadź poprawne dane i zatwierdź zielonym klawiszem na terminalu.
2. Potwierdź wysyłkę danych do rejestracji
 - i. Wybranie opcji „Tak” powoduje wysyłkę danych
 - ii. Wybranie opcji „Nie” powoduje bezpowrotne usunięcie danych z terminala i wyjście do menu wyboru Operatora. Jeśli rejestracja jednak powinna być zrealizowana - dane należy wprowadzić ponownie od początku.
3. Postępować zgodnie z komunikatami na terminalu. Poprawna rejestracja potwierdzana jest komunikatem na terminalu.

1. Rejestracja przebiega wg opisu właściwego dla PLAY

1. Istnieją trzy możliwości rejestracji karty – zależnie od tego czy to właśnie kupowana karta czy jest już używana lub czy Klient rozpoczął proces rejestracji samodzielnie w Internecie i konieczne jest jedynie jego dokończenie, wybierz odpowiednio:
 - a. **REJESTRACJA NOWEJ KARTY SIM** (właśnie sprzedawana lub nie rozpakowany starter) – wybierz „**NOWA KARTA**”.
 - i. Wprowadź ręcznie **3 ostatnie cyfry numeru seryjnego Karty SIM (ICCID)** widoczne na opakowaniu pod kodem kreskowym
 - ii. Wprowadź ręcznie **numer telefonu (MSISDN)** widoczny powyżej numeru seryjnego Karty SIM
 - iii. Wybierz czy obywatel Polski, obywatel kraju należącego do UE czy obcokrajowiec?
Jeśli obywatel Polski - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
PESEL lub Seria i nr dowodu tożsamości lub paszportu (jeśli brak PESEL).
Jeśli obywatel państwa należącego do UE - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
Seria i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość (w tym paszport).
Jeśli cudzoziemiec nie będący obywatelem państwa należącego do UE - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
Seria i numer paszportu lub karty pobytu.
 - iv. Zweryfikuj dane wprowadzone wcześniej.
Jeśli wyświetlone dane są prawidłowe – wybierz „Dalej”
Jeśli któraś dana wymaga poprawy – wybierz opcję „Popraw”, wprowadź poprawne dane i zatwierdź zielonym klawiszem na terminalu.
 - v. Potwierdź wysyłkę danych do rejestracji
Wybranie opcji „Tak” powoduje wysyłkę danych
Wybranie opcji „Nie” powoduje bezpowrotne usunięcie danych z terminala i wyjście do menu wyboru Operatora. Jeśli rejestracja jednak powinna być zrealizowana - dane należy wprowadzić ponownie od początku.
 - vi. Postępować zgodnie z komunikatami na terminalu. Poprawna rejestracja potwierdzana jest komunikatem na terminalu.
 - b. **REJESTRACJA JUŻ UŻYWANEJ KARTY SIM** (karta SIM w telefonie Klienta, a jeśli Klient przyjdzie z rozpakowanym opakowaniem startera – także konieczne jest włożenie karty do telefonu Klienta i przeprowadzenie tej procedury) – wybierz „**AKTYWNY KLIENT**”.
 - i. Wprowadź ręcznie **numer telefonu (MSISDN)** podany przez Klienta.
 - ii. Jeśli wprowadzony numer telefonu jest prawidłowy i rejestracja jest możliwa – Klient otrzyma **hasło OTP** SMS-em na numer telefonu jaki jest rejestrowany.
 - iii. Wprowadź ręcznie **hasło OTP** otrzymane przez Klienta (uwaga! Hasło ważne jest przez 15 minut)
 - iv. Wybierz czy obywatel Polski, obywatel kraju należącego do UE czy obcokrajowiec?
Jeśli obywatel Polski - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
PESEL lub Seria i nr dowodu tożsamości lub paszportu (jeśli brak PESEL).
Jeśli obywatel państwa należącego do UE - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
Seria i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość (w tym paszport).
Jeśli cudzoziemiec nie będący obywatelem państwa należącego do UE - Podaj dane Klienta:
IMIE, NAZWISKO
Seria i numer paszportu lub karty pobytu.
 - v. Zweryfikuj dane wprowadzone wcześniej.
Jeśli wyświetlone dane są prawidłowe – wybierz „Dalej”
Jeśli któraś dana wymaga poprawy – wybierz opcję „Popraw”, wprowadź poprawne dane i zatwierdź zielonym klawiszem na terminalu.
 - vi. Potwierdź wysyłkę danych do rejestracji
Wybranie opcji „Tak” powoduje wysyłkę danych
Wybranie opcji „Nie” powoduje bezpowrotne usunięcie danych z terminala i wyjście do menu wyboru Operatora. Jeśli rejestracja jednak powinna być zrealizowana - dane należy wprowadzić ponownie od początku.
 - vii. Postępować zgodnie z komunikatami na terminalu. Poprawna rejestracja potwierdzana jest komunikatem na terminalu.
- c. **DOKOŃCZENIE WNIOSKU ROZPOCZĘTEGO W INTERNECIE** – Klient samodzielnie rozpoczął proces rejestracji w Internecie, dane które podał muszą być zweryfikowane przez obsługę punktu sprzedaży, wybierz „**WERYFIKACJA WNIOSKU**”
 - i. Wprowadź ręcznie **numer telefonu (MSISDN)** podany przez Klienta
 - ii. Wprowadź **PESEL** lub **Numer dowodu osobistego** Klienta (dane te muszą być zgodne z okazanym dokumentem oraz z danymi wprowadzonymi przez Klienta podczas samodzielnej rejestracji – jeśli tak nie będzie – Operator odrzuci rejestrację)
 - iii. Zweryfikuj dane wyświetlone na ekranie
Jeśli wyświetlone dane są prawidłowe – wybierz „Dalej”
Jeśli któraś dana wymaga poprawy – wybierz opcję „Popraw”.
 - iv. Jeśli błędne dane (niezgodne z danymi przedstawionymi w dokumencie) można rozpocząć rejestrację nowego Klienta lub zakończyć rejestrację karty SIM. Klient musi udać się w takim przypadku do punktu obsługi operatora lub skontaktować się z infolinią aby uzyskać dalsze informacje.
 - v. Jeśli rejestracja przebiegała prawidłowo Klient otrzyma potwierdzenie SMS w ciągu 24 godzin od Operatora.