

Aplikacja Planet Mobile została stworzona przez Firmę ITCARD S.A. i udostępniana jest przez oficjalny sklep Google Play oraz App Store (zalecamy unikania pobierania aplikacji z innych źródeł niż wskazane powyżej).

Poniżej spisane zostały pytania oraz propozycje odpowiedzi, które można wykorzystać w trakcie kontaktu z klientem.

1. Jaka jest minimalna wersja systemu Android lub iOS, aby móc korzystać z aplikacji mobilnej Planet Mobile?

Aby móc korzystać z aplikacji Planet Mobile, niezbędne jest zainstalowanie systemu operacyjnego Android w wersji 4.4+ lub iOS w wersji 10.0+.

2. Czy aplikacja Planet Mobile działa na urządzeniach z aplikacją bez licencji?

Tak, aplikacja będzie działała na urządzeniu, na którym wykonano tzw. rootowanie (czyli celowe uzyskanie uprawnień dostępowych na poziomie super użytkownika, które umożliwiają przejęcie pełnej kontroli nad urządzeniem). Należy jednak pamiętać, że narażone jest na działanie innych, złośliwych aplikacji, które mogą próbować uzyskać dostęp do pamięci chronionej, z której korzysta aplikacja mobilna.

3. Czy aplikacja Planet Mobile jest płatna?

Opłata uzależniona jest od polityki Twojego Banku. Szczegóły odnajdziesz w Tabeli prowizji i opłat Twojego Banku. Uwaga! Pobranie informacji o saldzie Twojej karty może wiązać się z dodatkowym kosztem naliczonym przez Twój Bank.

4. Dlaczego nie mogę zalogować się do aplikacji Planet Mobile?

Prawdopodobnie przekroczyłeś liczbę błędnych prób logowania. W przypadku konieczności pilnego skorzystania z aplikacji Planet Mobile możesz odblokować dostęp poprzez Portal kartowy lub za pośrednictwem Contact Center. W przeciwnym wypadku blokada zostanie zdjęta automatycznie o północy.

Kolejnym powodem może być rozparowanie urządzenia mobilnego z kontem w kartosfera.pl. Odłączenie urządzenia od konta może zostać przeprowadzone przez użytkownika bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnej lub Portalu kartowego. Alternatywnie usunięcie powiązania może wykonać Operator Contact Center w trakcie rozmowy telefonicznej z Klientem.

Należy pamiętać, że warunkiem korzystania z aplikacji jest zaakceptowanie aktualnego regulaminu aplikacji.

5. Rejestrowałem się już w Planet Mobile. Dlaczego po wejściu do aplikacji wyświetla mi się ekran rejestracji?

Prawdopodobnie urządzenie zostało rozparowane z kontem w kartosfera.pl

6. Dlaczego mam zablokowany dostęp do aplikacji?

Dostęp mógł zostać zablokowany na skutek trzech błędnych prób logowania, lub blokada dostępu do aplikacji na urządzeniu została wykonana przez Operatora w Banku.

7. Jak mogę odblokować swój dostęp do aplikacji?

Dostęp do aplikacji Planet Mobile odblokujesz poprzez Portal kartowy lub kontaktując się z Operatorem Contact Center.

8. Jakich uprawnień w urządzeniu wymaga aplikacja Planet Mobile?

Do uruchomienia i prawidłowego działania Aplikacji niezbędne jest nadanie jej stosownych dostępu:

- SMS - odczytywanie wiadomości tekstowych (SMS-ów i MMS-ów); odbieranie wiadomości tekstowych (SMS-ów);
- Telefon - bezpośrednio wybieranie numerów telefonu, odczytywanie stanu i informacji o telefonie;
- Zdjęcia, multimedia i pliki - odczytywanie zawartości pamięci USB, modyfikowanie i usuwanie zawartości pamięci USB;
- Pamięć - odczytywanie zawartości pamięci USB, modyfikowanie i usuwanie zawartości pamięci USB;
- Identyfikator urządzenia i informacje o połączeniach - odczytywanie stanu i informacji o telefonie;
- Lokalizacja - aktywowanie i używanie systemu GPS lub innych funkcji znajdowania lokalizacji dostępnych w urządzeniu.
- Inne - pełny dostęp do sieci;

9. Czy aplikacja może mnie automatycznie wylogować? Po jakim czasie?

Tak. Brak aktywności użytkownika przez 30 minut spowoduje automatyczne zerwanie sesji użytkownika.

10. Nie pamiętam hasła dostępu do aplikacji mobilnej. Jak mogę go odzyskać?

Jeśli nie pamiętasz hasła dostępu możesz je zresetować na dwa sposoby. Uruchom aplikację Planet Mobile i na ekranie logowania wybierz akcję NIE PAMIĘTAM. Wybierz metodę resetowania hasła i postępuj zgodnie z informacjami prezentowanymi na ekranie.

W przypadku wyboru metody resetowania hasła dostępu poprzez Contact Center, po zakończeniu rozmowy kod resetujący zostanie wysłany na Ciebie wiadomością SMS i automatycznie uzupełniony w odpowiednim polu.

11. Chcę usunąć powiązanie swojego urządzenia z kontem. Jak to zrobić?

Odłączenie urządzenia od konta w kartosfera.pl możliwe jest po zalogowaniu do aplikacji Planet Mobile. W tym celu wejdź w ustawienia aplikacji i wybierz opcję Odłączanie urządzenia.

Powiązanie urządzenia z kontem na Portalu kartowym możesz wykonać również w trakcie rozmowy telefonicznej z Operatorem Contact Center.

12. Czy możliwe jest ponowne sparowanie aplikacji mobilnej z kontem kartosfera.pl?

Oczywiście. Wykonaj dokładnie te same kroki jak podczas pierwszej rejestracji.

Aplikacja Planet Mobile może być zainstalowana w tym samym czasie na wielu urządzeniach.

13. Znalazłem błąd w aplikacji. Gdzie mogę to zgłosić?

Napotkane problemy prosimy kierować na adres e-mail: [kontakt@planetmobile.pl](mailto:kontakt@planetmobile.pl). W szczegółach wiadomości bardzo prosimy wskazać: dane Użytkownika (w postaci numeru PESEL), nazwę i model urządzenia mobilnego, aktualną wersję systemu operacyjnego zainstalowanego na urządzeniu, dokładny opis i powód problemu, dokładny czas wystąpienia problemu.

## Instalacja aplikacji

1. Dlaczego muszę sparować urządzenie ze swoim kontem w kartosfera.pl?

Jest to etap w procesie rejestracji, który zapewni że aktywację usługi na telefonie wykonuje Użytkownik karty płatniczej posiadający już dostęp do Portalu kartowego a tym samym jako jedyny znający dane umożliwiające jego uwierzytelnianie.

2. W jaki sposób połączę aplikację Planet Mobile z moim kontem kartosfera.pl?

Jest to proces rejestracji aplikacji mobilnej. Zostaniesz poproszony o zalogowanie się do Portalu kartowego oraz wygenerowanie kodu aktywacyjnego, który następnie wprowadzisz na ekranie aplikacji mobilnej. W przypadku pozytywnej weryfikacji kodu zostaniesz poproszony o ustawienie własnego hasła dostępu a na zakończenie aplikacja mobilna wymusi potwierdzenie takiego dostępu w portalu kartosfera.pl.

3. Gdzie w portalu kartosfera.pl znajduje się miejsce, w którym aktywuję aplikację na moim telefonie?

Zarówno wygenerowanie kodu aktywacyjnego oraz potwierdzenie zakończenia procesu parowania zrealizujesz z poziomu zakładki *Aplikacja mobilna*.

Ponad to w zakładce *Aplikacja mobilna* znajdziesz podstawowe informacje o sparowanym urządzeniu, w tym aktualny status usługi. Jest to również miejsce z poziomu którego zablokujesz/odblokujesz dostęp do aplikacji mobilnej na danym urządzeniu, wygenerujesz kod resetujący lub usuniesz powiązanie z urządzeniem mobilnym.

4. Dlaczego muszę ustalić kod dostępu do aplikacji?

Kod dostępu służy do logowania się oraz zatwierdzania zmian w aplikacji mobilnej Planet Mobile.

5. Czy mogę zainstalować aplikację na kilka urządzeniach?

Tak, w danym Użytkownik może mieć zainstalowaną aplikację na wielu urządzeniach.

6. Jak zalogować się do aplikacji mobilnej po zainstalowaniu jej na telefonie?

Odszukaj na ekranach swojego telefonu ikonę aplikacji Planet Mobile, wybierz ją a następnie wprowadź hasło dostępu (może to być kod PIN lub wzór, który zdefiniowałeś na etapie procesu rejestracji lub w trakcie korzystania z aplikacji). W przypadku posiadania opcji logowania za pomocą odcisku palca, możesz również skorzystać z tej funkcji.

7. Do jakich informacji mam dostęp bez logowania się do aplikacji?

Bez konieczności logowania do aplikacji pomożemy Ci odszukać najbliższy bankomat.

## Google Pay

- Co to jest Google Pay?

Google Pay to aplikacja bądź funkcja w ustawieniach systemu Android umożliwiająca płacenie telefonem z wykorzystaniem technologii HCE. Dzięki niej możesz dodać swoją kartę płatniczą do urządzenia mobilnego aby korzystać z płatności mobilnych z wykorzystaniem interfejsu NFC.

- Jak mogę rozpocząć korzystanie z Google Pay?

Pobierz i zainstaluj aplikację Planet Mobile. Zarejestruj się w aplikacji a następnie wybierz kartę, którą chcesz dodać do płatności mobilnych. Zakres kart możliwy do dodania do portfela Google Pay określa Twój Bank, który wydał Ci kartę plastikową. Po zakończeniu procesu dodawania karty telefon jest gotowy do płatności. Pamiętaj aby w ustawieniach telefonu mieć włączoną funkcję NFC oraz ustawioną aplikację Google Pay jako domyślną w sekcji „Dotknij i zapłać”.

- Aby korzystać z Google Pay trzeba:
  - posiadać konto Google i zaakceptować warunki korzystania z niego,
  - posiadać urządzenie mobilne (np. smartfon, tablet) z technologią NFC
  - posiadać system Android w wersji 4.4 lub nowszej (w trakcie dodawania karty aplikacja może poprosić o zmianę ustawień płatności NFC, w menu „Dotknij i zapłać” na Google Pay oraz wymusić konieczność ustawienia blokady ekranu),
  - posiadać aktywną kartę wydaną przez Bank (wydawca karty decyduje czy można używać danej karty w Google Pay. Może się zdarzyć, że żadna z kart wydawcy uczestniczącego w Google Pay nie jest obsługiwana),
  - na urządzeniu mobilnym posiadać zainstalowaną aplikację Planet Mobile lub aplikację Google Pay,
  - zaakceptować Regulamin wydawcy karty określający warunki korzystania z kart płatniczych w ramach Google Pay, zgody formalne oraz warunki korzystania z usługi przedstawione podczas dodawania karty do Google Pay.
- Jakich płatności można dokonywać Google Pay?

- płatności zbliżeniowych w sklepach stacjonarnych, o ile terminal płatniczy wyposażony jest w czytnik zbliżeniowy,
  - płatności w aplikacjach mobilnych sprzedawców, którzy udostępniają płatności z użyciem Google Pay.
- Co zrobić w przypadku trudności w płaceniu kartą dodaną do płatności Google Pay?
    - Sprawdź ustawienia NFC. Pamiętaj, że opcja NFC musi być włączona.
    - W ustawieniach usługi płatności „Dotknij i zapłać” musi być wskazana aplikacja Google Pay jako domyślna do płatności.
    - Sprawdź połączenie z Internetem i włącz dane komórkowe.
    - Przed realizacją płatności należy przynajmniej wybudzić telefon. Jeżeli transakcja nie zostaje zrealizowana należy odblokować telefon i zbliżyć ponownie go do czytnika.
  - Jakie karty można dodać do Google Pay?

W celu uzyskania informacji czy Twoja karta może zostać dodana do płatności mobilnych skontaktuj się ze swoim Bankiem.

- Jakie są wymagania sprzętowe do Google Pay?

W celu korzystania z płatności mobilnych potrzebujesz urządzenia mobilnego, które obsługuje technologię NFC oraz posiada zainstalowany system operacyjny Android w wersji 4.4 (KitKat) lub nowszej.

- Czy za pomocą Google Pay można wypłacać gotówkę z bankomatów?

W chwili obecnej opcja wypłaty/wpłaty gotówki za pomocą Google Pay nie jest dostępna.

- Czy korzystanie z Google Pay jest płatne?

Posiadacze kart mogą bezpłatnie korzystać z aplikacji Google Pay i dokonywać płatności za jej pomocą.

- Czy możliwe jest dodanie jednej karty do kilku urządzeń mobilnych?

Oczywiście. Instalując aplikację Planet Mobile na różnych urządzeniach spełniających wymagania pod kątem obsługi płatności mobilnych, możesz w prosty sposób dodać tą samą kartę płatniczą do płatności mobilnych.

- Czy możliwe jest dodanie wielu kart do jednego urządzenia mobilnego?

Tak. Niemniej to czy dana karta może zostać dodana do płatności mobilnych określa Twój Bank.

- Jakie są limity na transakcje za pomocą Google Pay?

Limity dla płatności mobilnych są identyczne do tych, które zostały określone dla odpowiednika w postaci karty fizycznej.

- Czy blokada transakcji zbliżeniowych na karcie plastikowej wpływa na transakcje kartą dodaną do Google Pay ?

Nie. Blokada płatności zbliżeniowych wykonana bezpośrednio na karcie plastikowej nie skutkuje zablokowaniem możliwości realizacji odpowiednikiem karty w płatnościach mobilnych.

- Czy do korzystania z Google Pay konieczne jest połączenie z Internetem?

Połączenie z Internetem jest niezbędne w procesie dodawania karty do płatności mobilnych niemniej podczas realizacji płatności nie jest ono wymagane. Co jakiś czas Google Pay wymusi aktywne połączenie z Internetem przed dokonaniem płatności. Spowodowane jest to koniecznością odnowienia danych wykorzystywanych w procesie płatności.

- Czy do karty mobilnej dodanej do płatności mobilnych jest taki sam PIN jak do karty plastikowej?

Tak, w obu przypadkach obowiązuje ten sam PIN.

- Czy będę widzieć transakcje zrobione Google Pay w historii transakcji?

Po zalogowaniu do aplikacji Planet Mobile i wybierając interesującą Cię kartę wyświetlimy listę autoryzacji oraz historię transakcji realizowanych zarówno fizyczną kartą płatniczą jak również poprzez aplikację mobilną.

- Jak zrezygnować z płatności mobilnych dla danej karty?

Sposobów jest wiele. Możesz zrealizować taką dyspozycję kontaktując się z Contact Center. Jako alternatywne rozwiązanie sugerujemy skorzystać z opcji udostępnionych w portalu kartosfera.pl, w którym na bieżąco możesz przeglądać statusy tokenów wydanych dla kart w podziale na urządzenia mobilne. Możesz oczywiście zrobić to bezpośrednio w urządzeniu mobilnym wykorzystując opcje udostępnione w Planet Mobile lub skorzystać w tym celu z aplikacji Google Pay. Zwróć uwagę, że tą samą kartą możesz mieć dodaną do wielu urządzeń więc jeśli chcesz ją całkowicie usunąć z płatności mobilnych, czynności wymienione powyżej musisz wykonać dla każdego urządzenia oddzielnie. UWAGA, wymazując dane z telefonu za pomocą Menadżera Urządzeń Android spowodujesz usunięcie wszystkich mobilnych kart na danym urządzeniu.

- Czy usunięcie karty z telefonu, skutkuje zastrzeżeniem karty plastikowej?

Nie, usuwasz jedynie możliwość realizacji płatności mobilnych daną kartą na konkretnym urządzeniu.

- Czy zamknięcie karty plastikowej wpływa na kartę dodaną do Google Pay?

Tak, blokując kartę fizyczną blokujesz również możliwość realizacji płatności mobilnych tokenami wydanymi do danej karty (bez względu na urządzenie mobilne).

- Co to jest token?

Token jest wirtualnym odpowiednikiem karty plastikowej.

Co to jest karta domyślna?

Karta domyślna w Google Pay, to karta która będzie wykorzystywana w procesie płatności bez odblokowania telefonu. Chcąc wskazać inną kartę jako domyślną skorzystaj z dedykowanej do tego celu funkcji w aplikacji Planet Mobile lub wprowadź zmianę bezpośrednio w Google Pay.

- Jak dokonać płatności inną kartą niż domyślna?

Aby dokonać płatności kartą inną niż domyślnie ustawiona, uruchom aplikację Google Pay i wybierz kartę, którą chcesz zapłacić (wejdź w szczegóły karty), a następnie zbliż telefon do terminala.

- Co się stanie z moją kartą dodaną do Google Pay w przypadku aktywacji duplikatu lub odnowienia karty plastikowej?

W momencie aktywowania duplikatu lub wznowionej karty dotychczas wydane tokeny zostaną unieważnione. Aby móc korzystać z płatności mobilnych wymagane będzie dodanie nowej (duplikatu/wznowionej) karty do Google Pay.

- Co zrobić jeśli zgubię telefon?

Zaloguj się do portalu kartosfera.pl i zawieś lub usuń tokeny wydane do kart na danym urządzeniu. Możesz również skontaktować się z Contact Center aby zawiesić lub usunąć tokeny wydane do kart na danym urządzeniu lub aby czasowo zablokować kartę płatniczą, do której tokeny zostały wydane.

- Co się stanie, gdy zmienię lub zaktualizuję system operacyjny urządzenia?

Aktualizacja systemu operacyjnego nie ma wpływu na działanie płatności mobilnych.

- Co się stanie jeśli rozparuję urządzenie od konta w kartosfera.pl? Czy nadal będę mógł płacić telefonem?

Tak. Rozparowanie lub usunięcie aplikacji Planet Mobile nie ma to wpływu na możliwość dokonywania transakcji kartami, które zostały wcześniej dodane do Google Pay. Nadal możesz dokonywać płatności telefonem dopóki w ustawieniach płatności NFC, w sekcji „Dotknij i zapłać” masz zaznaczoną opcję Google Pay.