

Seznam nejčastějších dotazů

Lze použít SIM kartu, která již byla aktivována s číslem v síti Q-CZ?

Nelze použít pro portaci jiného čísla.

Je znovu možné použít SIM kartu, která byla použita pro neproběhnutou portaci? (je možné s ní znovu zahájit portaci?)

MATERNA musí ručně v DB toto ICCID uvolnit.

Podporují SIM karty GSM banking, m-platbu?

Nepodporují.

Jak je to s Premiovými SMS a Audiotex službami?

Audiotexové služby zahrnují volání na čísla s předčíslem, které je zpoplatněno speciální minutovou sazbou. Cena služby se uvádí vždy v Kč za minutu. Tarif si určuje vždy provozovatel služby. Prostřednictvím Premium SMS a SMS platby můžete objednat jednorázové nebo vícenásobné služby (tzv. předplatné) u externích poskytovatelů. Detaily naleznete v Kodexu Premiových služeb [zde](#).

Je možné samostatně blokovat DMS (dárcovská SMS)?

Ne, DMS je potřeba blokovat současně s Premium SMS.

Jaká je tarifikace volání na mezinárodní čísla?

60+1, dle ceníku

Záleží při aktivaci roamingu, jestli je zákazník v zahraničí nebo ne?

Při aktivaci služeb nezáleží na tom, kde se zákazník nachází.

Zasílá se po aktivaci roamingu informační SMS?

Notifikaci koncový uživatel obdrží na telefonní číslo.

Při aktivaci roamingu koncovému zákazníkovi doporučujeme zmínit seznam Camel Partnerů, kteří působí a spolupracují s námi v dané lokalitě. Aktuální seznam naleznete v Zákaznickém portálu v položce [Roamingoví partneři Quadruple](#). Například v Etiopii není k dispozici žádný roamingový partner, proto v této zemi nebude roaming fungovat.

Odblokuje se automaticky zákazník po zvýšení spending limitu?

Neodblokuje. Je potřeba kliknout " na tlačítko Aktivovat.

Jak počítáme spending limity, když máme non-rated CDR?

MATERNA provádí online rating CDR ihned po příchodu z VF a dle toho se počítá spending limit.

Partnerovi jsou ratingové CDR předány na konci zúčtovacího období. Vše, co má zákazník platit na faktuře se okamžitě ratinguje a počítá do spending limitu.

Pokud si zákazník dokoupí doplňkový balíček, např. 200 volných min. v síti Q-CZ, sdílejí se volné minuty pro všechny 3 SIM karty?

Záleží, zdali je balíček objednaný na číslo anebo službu. Pokud na službu, volné minuty se sdílejí.

Pokud k tarifu Rodina (př.3 SIM karty), který neobsahuje data, přikoupí klient datový balíček, je pouze k jednomu číslu?

Data se nesdílejí v rámci skupiny, dokup je vždy k jednomu číslu.

Internet na den se aktivuje na 24 hod. nebo je to od 0.00 do 23.59 hod. - tzn., pokud si ho zákazník aktivuje data v 15 hod., skončí mu o půlnoci anebo druhý den ve 14.59hod.?

Internet na den je platný 24 hodin od doby aktivace.

Aktivuje nebo odebírá data poslaná MMS zpráva?

V případě, že jsou aktivní data na sim a není aktivní datový balíček, dojde k aktivaci Internetu na den. Samotná MMS data nespotebovává.

Jaký je rozdíl mezi „blokováním hovorů“ a „blokováním hovorů operátorem“?

Blokování hovorů – na žádost zákazníka např. z důvodu ztráty SIM.

Blokování hovorů operátorem – blokace operátora z důvodu vyčerpaného spending limitu, vymáhání, apod.

URL mobilní samoobsluhy

<https://mvne1-q.maternacz.com/widget/>

př. Pro partnera č. 75 <https://mvne1-q.maternacz.com/widget/75>

Je možné nastavit v Samoobsluze položky, které koncový zákazník uvidí?

Ano, na základě [formuláře](#), který naleznete v Klientské sekci ve sloupci Technická podpora, můžete zvolit, zdali zákazník uvidí vyúčtování a stránku na objednávání služeb.

Kdo všechno může vidět v Samoobsluze všechna čísla k jednomu účtu?

Ten, kdo má stanovenou roli Master.

Je možné stahovat EDR stejně jako CDR?

Ano, jsou ve stejném adresáři na SFTP.

Jak nastavit MMS v telefonu?

MMS

Account name: **mms**

Access point name: **mms1**

Proxy server address: **10.11.10.111**

Proxy server port: **80**

Service center address: <http://mms>

Mám zapnutá data, ale připojení mi nefunguje

Zkontrolovat se zákazníkem přístupové body v koncovém zařízení.

V nastavení internetu musí být Přístupový bod APN: **internet-q**