

## **Najważniejsze informacje dotyczące aplikacji Planet Mobile oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania:**

**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).

### **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 zrootowanych urządzeniach?**

Tak, aplikacja będzie działała na urządzeniu, na którym wykonano tzw. rootowanie (czyli celowe uzyskanie uprawnień dostępowych na poziomie superużytkownika, 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?**

Korzystanie z aplikacji Planet Mobile jest bezpłatne.

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

## 7. 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 - bezpośrednie 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;

## 8. Czy aplikacja może mnie automatycznie wylogować? Po jakim czasie?

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

## 9. 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.

## 10. 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.

## 11. 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.