

SSS

1. Paket ve kampanya kodları nelerdir?

Paket İsmi	Genesis Tarife Kodu (part-num)	Legacy Tarife Kodu
5 GB İnternet Paketi	25149	3GPRB779
15 GB İnternet Paketi	25150	3GPRB780
30 GB İnternet Paketi	25151	3GPRB781
5 GB Limitli İnternet Paketi	25152	3GPRB785
15 GB Limitli İnternet Paketi	25153	3GPRB786
30 GB Limitli İnternet Paketi	25154	3GPRB787
%50 İndirim Kampanyası Kodu	25113	
5+ İndirim Kampanyası Kodu	52463	

Önemli: Genesiste taahhüt alınan abonelere indirimli fiyatların yansımaları için Kampanya tanımlaması aktivasyon anında yapılmalıdır.

2. Legacy 'de 5+ indirim kampanyasına katılabilir mi?

Hayır, kampanyada 5 ve üzeri paket alınma şartı olduğu için katılamaz.

3. Legacy 'de %50 indirim kampanyasına katılabilir mi? Kampanya ve paket kodları nelerdir.

Evet, kampanya ön şartlarının sağlanması ile katılabilir. Paket kodları aşağıdaki gibidir.

Paket İsmi	Legacy Tarife Kodu
İndirimli 5 GB İnternet Paketi	3GPRB782
İndirimli 15 GB İnternet Paketi	3GPRB783
İndirimli 30 GB İnternet Paketi	3GPRB784
İndirimli 5 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB788
İndirimli 15 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB789
İndirimli 30 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB790

4. Paketleri hangi müşteriler seçebilirler?

Bilgisayardan/tabletten kurumsal internet paketlerinden; kurumsal faturalı ve bireysel esnaf olan mobil geniş bant (MBB) tarifelerindeki aboneler yararlanabilir. (Tarifeler: GDAT000, GDAT001, GDATESN, GDATESF).

5. Kampanyalara katılım için üst limit var mıdır?

Aynı kurumsal müşteri numarasına bağlı en fazla 50 adet GSM kampanyadan faydalanabilir.

6. Paketler ile birlikte otomatik açılan servisler nelerdir?

Limitli olmayan paketler: Data (3G), Data (Yurtiçi 4G), ve uluslararası dolaşım servisleri otomatik olarak açılmaktadır.

Limitli paketler: Data (3G), Data (Yurtiçi 4G) servisleri otomatik olarak açılmaktadır.

Data (Yurtiçi 4G) servisi henüz Türkiye’de 4G hizmeti verilmediği için aktif olarak kullanılamamaktadır. Ancak Türkiye’de 4G hizmeti vermeye başladığı anda, aboneler herhangi bir ek işlem yapmadan 4G servisinden faydalanmaya başlar.

7. Dönem içinde abone tarifesiinden herhangi bir sebeple ayrılırsa, toplu süre ücretinin ne kadarı fatura edilir?

Dönem içinde yapılan paketten her türlü çıkış ve iptal işlemi durumunda KIST kuralları işletilir.

8. Data ücretlendirme periyodu nasıldır?

Data için 1 kb’tır.

9. Paket aşımı nasıl ücretlendiriliyor?

Eğer limitli bir paket seçilmediyse; belirtilen kullanım miktarlarına ulaşılması durumunda kullanım standart data aşım tarifesiinden (1 krş./KB) ücretlendirilir. Aşım ücretlendirmesi günlük 14,90 TL ile sınırlıdır. Günlük 14,90 TL’lik aşım ulaşıldıktan sonra abone gün sonuna kadar ücretsiz bir şekilde internet kullanımına devam eder.

Limitli Bilgisayardan/Tabletten Kurumsal İnternet Paketlerinde; internet kullanımı satın alınan veri paketinin tamamına ulaştığında bağlantı hızı 1 kbps’a düşürülecektir.

10. Limitli paketlerde ay içinde paket limitimi doldurduğumda, kullanımına nasıl devam edebilirim?(Limitli İnternet Paketlerinde, limit dolduğunda paket hızı tekrar arttırılabilir mi ?)

Paket aboneleri adil kullanım miktarını doldurduktan sonra, 05 Nisan 2016’dan itibaren 5 Gün 5GB paketi alabilecekler. Bunun dışında henüz aktif farklı bir opsiyon bulunmuyor.

11. Limitli İnternet Paketlerinde hız tekrar nasıl yükseltilir?

Paketinizdeki adil kullanım hakkına eriştikten sonra, hızınızı yükseltmek için aldığınız paketi kullanmaya başlamadan önce internet bağlantısını keserek yeni bir bağlantı kurmanız gerekmektedir. Hızınız, kurmuş olduğunuz yeni bağlantı ile birlikte yükselecektir.

12. Paket içeriğindeki mobil internet yurtdışında kullanım (roaming) için geçerli midir?

Eğer limitli bir paket seçilmediyse; paket aktivasyonu gerçekleştiğinde Data Pasaport opsiyonuna giriş kurallarının sağlanması koşuluyla otomatik olarak opt-in olunur. Aboneler günlük 39,90TL karşılığında data pasaport seçeneğini kullanabilirler. Data pasaportta günlük limit 250 MB/gün’dür. Kullanım hakları günlüktür ve her kullanımdan sonra Türkiye saatine göre 00:00’da sonlanır. Abone isterse roamingini kapatarak, data pasaport opsiyonundan çıkabilir.

Limitli bir paket seçildiyse, Data pasaport otomatik olarak tanımlanmaz ve yurtdışı dolaşım hizmeti açılmaz. Limitli internet paketlerindeki internet sadece yurtiçi kullanımlar için geçerlidir. Aboneler yurtdışı kullanım yapmak isterlerse roaming servisini aktive ettirip, standart ücretler üzerinden ücretlendirilir.

13. Data pasaport aşım ücreti nedir?

Data Pasaport aşım kullanımı herşey dahil pasaport data aşımı üzerinden (0,049kr/KB) ücretlendirilir.

14. Data pasaport hangi ülkelerde, hangi operatörlerde geçerlidir?

Paket kapsamında abonelerimiz yurtdışına çıktıklarında Herşey Dahil Pasaport ülkelerindeki anlaşmalı operatörleri seçmek kaydıyla paketlerindeki interneti, günlük limitleri kapsamında yurtdışında internete girmek için kullanabileceklerdir.

15. Limitli İnternet paketleri Data pasaport alabilir mi?

Hayır, alamaz. Ancak dilerse yurt dışı dolaşım (roaming) servisini açtırabilir. Bu durumda kullanımlar standart tarife roaming ücreti üzerinden ücretlenir.

16. Limitli İnternet paketleri, roaming data paketleri alabilir mi?

Evet, yurtdışı dolaşım açıldıktan sonra dilerlerse alabilir.

17. Data pasaporta sahip bir kullanıcı aylık yurtdışı kullanım data paketi alabilir mi ? Nasıl önceliklendirilir?

Data pasaport seçeneğe sahip abonenin ayrıca aylık yurtdışı data kullanım paketi varsa/yada alırsa bu paketlerini belirtilen data pasaportlu operatörlerde kullanamazlar, Data Pasaport opsiyonu iptal ettiklerinde aylık yurtdışında kullanım paketi veya yurtdışı data kullanım paketini belirtilen operatörlerde kullanabilirler.

18. İnternet paketlerine nasıl kayıt olabilirim/paketimi nasıl iptal edebilirim?

İnternet paketlerine çağrı merkezlerinden, bireysel, kurumsal satış noktalarından kayıt olabilir/iptal edebilirsiniz.

19. Aynı dönem içerisinde aynı paketten birden fazla alabilir miyim?

Hayır, Her hatta aynı anda sadece 1 paket tanımlaması yapılabilir. Alınan yeni paket bir sonraki fatura kesim tarihinden itibaren kullanılabilir.

20. Paketim her ay yenilenecek mi?

Paketler fatura kesim tarihinden, fatura kesim tarihine yenilenir.

21. İnternet Paketi ne kadar süreyle geçerlidir?

İnternet paketleri iptal edilmediği müddetçe aylık olarak (fatura kesim tarihinden, fatura kesim tarihin) kendini yenilemektedir.

22. Yeni bir internet paketi aldığımında eski paketim devam eder mi?

Hayır, bir sonraki fatura dönemi yeni aldığınız paketi kullanmaya başlarken eski paketini iptal edilir.

23. Hattımın faturalıdan faturasıza geçmesi durumunda paketim devam eder mi?

Hayır, paket iptal edilir.

24. Paketimi iptal ettirdiğimde kotam ne kadar süreyle geçerlidir?

Bir sonraki fatura kesim tarihine kadar geçerlidir.

25. Limitli Paketlerde limitimi doldurduğumda sınırsız e-posta kullanımım ücretsiz olarak devam edecek mi?

Hayır, satın alınan internet paket limitine ulaşıldığında internet kullanımınız sonlandırılacağı için e-posta kullanımınız duracaktır.

26. Şirket e-postası nedir?

Mobil cihazınıza (akıllı telefon, tablet, dizüstü ve masaüstü bilgisayarlarındaki vodem kullanımları için) tanımlayacağınız POP3, Active sync ve smpp e-posta hesaplarıdır.

27. Şirket e-postamı nasıl tanımlarım?

İnternet paketlerini kullanacağınız internet cihazınızın e-posta ayarlarından yeni e-posta hesabı tanımlama seçeneği ile POP3, Active sync ve smpp türündeki e-posta adresinizi kaydederek.

28. Hangi kullanımlar sınırsız e-posta kullanımına dahildir?

E-posta alıp-göndermek, e-posta içerisinde ekli olarak gönderilen dosyaları indirmek ve aynı şekilde göndermek e-posta kullanımı olarak kabul edilecek olup ücretsiz olacaktır. **DİKKAT!!!** Web sitesi üzerinden yapılan e-posta kullanımları e-posta paketinizden değil satın alınan internet paketinizden kullanılır (örnek www.hotmail.com)

29. İnternet paketleri vodaparaya sayılıyor mu?

Evet kampanyasız olarak alınan paketler Vodaparaya sayılıyor. Kampanyalı olarak alınan paketler Vodaparaya sayılmaz.

30. Mevcut bakiye sorgulaması nasıl yapılır?

OZET veya SORGU yazılıp 7000'e gönderilerek sorgulanabilir.

31. Abonelere %80 ve %100 smsleri gönderilmekte midir?

Evet.

32. %80 ve %100 SMSleri bilgisayar/tablet/cepte Wifi/ Vodem cihazlarında gözükmekte midir?

· SMS alabilen tabletlerde SMSler gözükmekte olup, SMS problemi yaşanan tabletler için Vodafone selfservis uygulamasının indirilmesi önerilmektedir.

· Bilgisayara SIM kart takılarak yapılan kullanımlar için aşağıdaki adresten yazılımın indirilerek kurulması gerekmektedir.

<http://cepmerkezi.vodafone.com.tr/vodem-internet-cihazlari/k3773-vodem>

· Cepte Wifi cihazlarında SMS uyarıları 192.168.0.1 adresinden görülebilmekte olup, SMS takibi için, internet kullanımı süresince web sitesinin açık kalması tavsiye edilmektedir.

BİLGİSAYARDAN/TABLETTEN KURUMSAL İNTERNET PAKET KAMPANYALARI

Kampanya İsmi	Kampanya Kodu
%50 İndirim Kampanyası Kodu_siebel	25113
5+ İndirim Kampanyası Kodu_siebel	52463

Paket İsmi	Legacy Tarife Kodu
İndirimli 5 GB İnternet Paketi	3GPRB782
İndirimli 15 GB İnternet Paketi	3GPRB783
İndirimli 30 GB İnternet Paketi	3GPRB784
İndirimli 5 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB788
İndirimli 15 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB789
İndirimli 30 GB Limitli İnternet Paketi	3GPRB790

1- Kampanya taahhüt süresi nedir?

Kampanyalar 12 ay taahhüt ile geçerli olmaktadır. Kontrat süresi boyunca aboneler fiyat değişikliklerinden etkilenmezler.

2- Taahhütsüz şekilde aldığımız bir müşteri herhangi bir zaman diliminde kampanyalardan faydalanabilecek mi?

Evet, %50 ve Büyük İndirim Kampanyasına girmek için zaman kısıtı yoktur. Müşteriler kampanyanın geçerlilik süresi içerisinde istediği zaman diliminde kampanyaya dahil olabileceklerdir.

3- Kampanyaya kimler katılabilir?

Vodafone Kurumsal İnternet **Paketleri %50 İndirim** Kampanyası'ndan, Cepten Kurumsal İnternet paketleri ve Bilgisayardan/Tabletten kurumsal internet paketlerinden herhangi birini 12 ay kullanmayı taahhüt veren tüm kurumsal faturalı aboneler yararlanabilir

Kurumsal İnternet Paketleri **5+ İndirim Kampanyası'ndan**, aynı müşteri numarası altında GDAT000, GDAT001,GDATESN,GDATESF tarifilerindeki min 5 hattında; 5 GB İnternet Paketi, 15 GB İnternet Paketi, 30 GB İnternet Paketi, 5 GB Limitli İnternet Paketi, 15 GB Limitli İnternet Paketi, 30 GB Limitli İnternet Paketlerinden herhangi birini; 12 ay kullanmayı taahhüt veren tüm kurumsal faturalı aboneler yararlanabilir.

4- Kontrat süresince kullandığım internet paketimi değiştirebilir miyim?

Girerken seçmiş olduğunuz Cepten Kurumsal İnternet paketleri ve Bilgisayardan/Tabletten kurumsal internet paketlerinden daha ufak bir pakete geçmemek kaydıyla paketinizi değiştirebilirsiniz.

5- Taahhüt hangi hallerde bozulur ve abonenin faturasına ceza nasıl yansıtılır?

12 aylık taahhüt verildiğinde, hattın iptal edilmesi, dondurulması, kısıtlanması, devredilmesi, faturasız hatta çevrilmesi, ve/veya numara taşınabilirliği kapsamında başka bir operatöre geçilmesi veya kampanyada izin verilen paket değişikliklerinin dışında bir paket değişikliği yapılması durumlarında abone taahhütünü bozmuş sayılır ve aboneye ceza yansıtılır. Cayma bedeli olarak kampanya içinde kalınan her ay için yapılmış olan kampanya indirimlerinin toplamı ile taahhüt süresi dahilinde geriye kalan ayların faturaları toplamı hesaplanır ve toplamı küçük olan bedel cayma bedeli olarak uygulanır.

Büyük İndirim Kampanyasında 5 ve üzeri hat önşartı bozulursa yada taahhüt verilen GSM nolarından herhangi birisi taahhütü bozarsa ceza yansır.

6- 5+ İndirim Kampanyasında hat sayısı 5'in altında düşmesi/herhangi 1 GSM nosunun taahhütü bozması durumunda ceza nasıl hesaplanır ?

Abone taahhüt verdiği 12 aydan önce; kampanya giriş koşulu olan aynı müşteri numarası altında bulunan GDAT000, GDAT001,GDATESN,GDATESF tarifilerindeki hatlarındaki 5 GB İnternet Paketi, 15 GB İnternet Paketi, 30 GB İnternet Paketi, 5 GB Limitli İnternet Paketi, 15 GB Limitli İnternet Paketi, 30 GB Limitli İnternet Paketlerinin sayısını 5'in altında düşürmesi halinde kampanyadan çıkmış sayılır. Bu durumda, kampanya kapsamında kampanyada kaldığı süre boyunca 5 hattına verilmiş olan toplam indirim miktarlarını, fesih ya da sona erme tarihinden taahhütname süresi sonuna kadar olan dönem için ödenmesi gereken toplam tutarı aşmaması koşuluyla Vodafone'a geri ödemekle yükümlüdür. Kampanya kapsamında bulunan hat ve internet paket sayısı 5'den aşağı düşmez ise; sadece kampanyadan çıkan hatlar için ceza bedeli uygulanır.

7- Mernis kontrolü yapılıyor mu?

Evet, aktivasyon yapılmadan önce Mernis kontrolü yapılmaktadır. Yabancı uyruklu müşterilerde Mernis kontrolü yapılmamaktadır

8- Kampanya süreleri biten müşteriler, kampanyalarının sonlandığına dair bilgilendirme mesajı alırlar mı?

Evet. Müşterilere kampanyalarının sonlandığına dair bilgilendirme mesajı gider.

SMS: Degerli Is Ortagimiz, indirim kampanyanız <dd.mm.yyyy hh:mm> tarihinde sona ermiştir. Sonraki aylarda faturanızın yuksek gelmemesi icin firma/islem yetkiliniz musteri hizmetleri ya da satis kanallarimize basvurarak kampanyanizi yeniletebilir.

9- Kampanya hangi satış kanallarına açıktır?

Vodafone Satış Noktaları, KSK, FSK ve Müşteri Hizmetleri aracılığıyla kampanyaya dahil olunabilecektir.

10- Kampanya son katılım tarihi nedir?

31 Aralık 2015

11- 12 ay Taahhütlü %50 İndirimli İş Ortağım internet paketi kampanyasında olan müşteriler yeni internet paketlerine cezasız geçebilir mi? Şartları nelerdir?

Aşağıdaki şartlarla geçilebilir:

- Mevcut İnternet Paketlerinde ve %50 İndirim Kampanyasında olan aboneler, yeni paket ve %50 indirim kampanyasına cezasız geçilebilir.
- Mevcut İnternet Paketlerinde ve %50 İndirim Kampanyasında olan aboneler, %50 indirim kampanyasını iptal ettirip, kampanyasız yeni paket almak isterse ceza çıkar.
- Mevcut İnternet Paketlerinde ve %50 İndirim Kampanyasında olan aboneler, 5 paket adet şartını sağladıkları için %61 5+ İndirim Kampanyasından yararlanmak isterse: **yararlanılamaz. 5+ indirim kampanyası sadece yeni internet paketleri ile geçerlidir.**
- Mevcut İnternet Paketlerinde ve %50 İndirim Kampanyasında olan aboneler, 5 paket adet şartını sağladıkları için %61 5+ İndirim Kampanyasından yararlanmak adına mevcut 5 internet paketi iptal ettirip, yeni paket alıp kampanyaya katılmak isterse, mevcut kampanyadan çıkıldığı için ceza yansır. Bu aboneler ya cezalı geçiş yapabilir ya da yeni kontrat dönemi gelmesini bekleyebilir.