

Ghidul utilizatorului

Bine ați venit

Vă mulțumim că ați ales Lycamobile. Tarifele noastre excepționale pentru apelurile internaționale vă permit să păstrați pentru mai mult timp legătura cu persoanele cele mai importante din viața dvs.

Este ușor să începeți. Urmați pașii de mai jos și în câteva secunde totul va fi funcțional. Pentru mai multe informații și pentru tarifele și ofertele actualizate vă rugăm vizitați www.lycamobile.ro.

Serviciile disponibile pe Cartela Lycamobile

Serviciile de telefonie mobilă pe care vi le oferă Lycamobile, inclusiv apel voce, servicii de mesagerie și de date, mesagerie vocală, afișarea numărului de telefon care vă apelează (CLIP), restricționarea identității apelantului (CLIR), servicii de reîncărcare, serviciile de roaming și serviciile furnizate de către Departamentul de Relații cu Clienții. Servicii de Roaming: servicii de telefonie mobilă pe care le utilizați atunci când călătoriți în afara teritoriului României.

Pentru a utiliza rețeaua Lycamobile, urmați pașii de mai jos

Să începem

- Introduceți cartela SIM Prepay Lycamobile în telefon și apoi porniți telefonul.
- Încărcați cartela SIM Prepay.
- În cazul în care, cartela SIM nu se activează din prima încercare atunci e posibil să aveți telefonul blocat într-o altă rețea. Contactați operatorul dvs de telefonie mobilă pentru a solicita instrucțiunile necesare deblocării.

Dacă aveți nevoie ajutor folosiți ghidul de utilizare pe care l-ați primit împreună cu cartela SIM sau sunați la Serviciul de Relații Clienți.

Serviciul de Relații Clienți Lycamobile

Serviciul multilingv de Relații cu Clienții Lycamobile este disponibil între orele 09:00 - 18:00, de Luni până Sâmbătă.

Pentru a contacta Serviciul Relații cu Clienții:

- Apelați **151** de pe telefonul dvs
- Apelați **+40 377 881276** de pe un alt telefon sau din străinătate
- Trimiteți-ne un e-mail la adresa cs@lycamobile.ro

Reîncărcare credit

Puteți achiziționa credit online de pe www.lycamobile.ro sau de la magazinele partenere. Codul PIN de reîncărcare se află tipărit pe voucherul electronic sau pe cartela valorică pe care va trebui să o răzuiți pentru a-l afla. Pentru a efectua o reîncărcare Lycamobile în România:

- Tastați ***131*PIN#** și apăsați trimitere, sau
- Apelați **555** de pe telefon și urmați instrucțiunile

[Pentru reîncărcare online apăsați aici.](#)

Valabilitatea creditului

Valabilitatea creditului este de 90 de zile, indiferent de valoarea reîncărcată, cu un termen suplimentar de 30 de zile în care puteți reînnoi valabilitatea creditului.

Verificare credit

Pentru a vă afla valoarea creditului disponibil atunci când vă aflați în România:

- Tastați ***131#**, apălați și valoarea creditului va fi afișată pe ecranul telefonului dumneavoastră
- Apelați **555** și urmați instrucțiunile

Pentru a verifica valoarea creditului atunci când vă aflați în străinătate:

- Apelați **+40 377 881276**

Accesul la numărul unic pentru apeluri de urgență 112

Lycamobile oferă acces nelimitat și GRATUIT la numărul unic pentru apeluri de urgență 112, cu condiția introducerii unei cartele SIM în telefon. Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului.

Mesageria vocală

Serviciul de mesagerie vocală este activat automat. Folosirea serviciului vă permite:

- Ascultarea mesajelor primite
- Înregistrarea unui mesaj personalizat de bun venit
- Selectarea limbii de comunicare

Pentru a accesa mesageria vocală atunci când vă aflați în România:

- Apelați **150**

Pentru a accesa mesageria vocală atunci când vă aflați în străinătate:

- Apelați **+40 377 881276** și urmați instrucțiunile

Limba de comunicare

Puteți selecta limba de comunicare dorită pentru utilizarea serviciului de mesagerie vocală și reîncărcare Lycamobile.

Pentru a selecta limba de comunicare dorită:

- Apelați 150
- Selectați opțiunea "Setări" din meniu
- Selectați opțiunea "Schimbă limba"
- Selectați limba dorită

Vizualizare număr propriu Lycamobile

Puteți să vă afișați propriul număr Lycamobile pe ecranul telefonului. Pentru aceasta:

- Tastați ***132#**

Roaming

Puteți folosi numărul dumneavoastră Lycamobile în străinătate pentru a efectua și primi apeluri și mesaje scrise într-un număr mare de țări. Pentru a afla care sunt aceste țări și tarifele curente, vizitați [aici](#).

Tarifele standard în rețele naționale la cartela Lycamobile

Rețele fixe	Rețele mobile (Lycamobile)	Rețele mobile (Altă rețea de telefonie mobilă)	SMS expediat (Lycamobile)	SMS expediat (Altă rețea de telefonie mobilă)	Internet
3ct/min	Minute gratuite	9ct/min	SMS-uri gratuite	9ct/SMS	9ct/MB

Tarifele sunt exprimate în € credit. TVA-ul este achitat în momentul achiziționării cartelei SIM sau la achiziționarea unei reîncărcări, indiferent de modalitatea prin care se face reîncărcarea. Minutele și SMS-urile gratuite sunt valabile cu orice reîncărcare. Pentru verificarea tarifelor actualizate, optimizarea folosirii creditului și a listei complete, vă rugăm să accesați www.lycamobile.ro sau contactați Serviciul de Relații cu Clienții.

Încetarea serviciilor, suspendarea serviciilor și perioada de grație

Dacă nu efectuați un apel vocal, trimiteți un mesaj, transmiteți date sau achiziționați o reîncărcare, folosind serviciile de reîncărcare, în cadrul celor treizeci (30) de zile suplimentare, cartela SIM va fi dezactivată. În cazul în care cartela SIM este dezactivată, numărul Dumneavoastră de telefon specific, va fi realocat către un alt client, nu veți avea posibilitatea de a accesa sau utiliza serviciile și nu veți avea dreptul la o rambursare a oricărui sold creditor în contul Dumneavoastră.

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Utilizatorul nu are obligația să furnizeze datele sale personale. În cazul în care furnizează date cu caracter personal, acestea vor fi prelucrate conform termenilor și condițiilor disponibile pe www.lycamobile.ro.

Soluționarea reclamațiilor

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor este de 5 zile lucrătoare iar în situații excepționale poate dura 60 de zile calendaristice. Vezi procedura copleță pe www.lycamobile.ro secțiunea Ajutor subsecțiunea „Procedura de solutionare a reclamatilor utilizatorilor finali”

Prezentul ghid se completează cu prevederile din secțiunea Termeni și condiții și Soluționarea reclamațiilor, ambele valabile la momentul activării cartelei, disponibile pe www.lycamobile.ro.

Lycamobile S.R.L.

Nr RC: J40 / 6958/2014

CIF: RO33271235

Strada Albești, Nr. 8, Sector 2

021515 - București, România

www.lycamobile.ro

- versiune valabilă începând cu data 16/04/2018 -