**🎁 نکات باشگاه فیروزه ای در مورد خرید شارژ ، پرداخت صورتحساب و خرید بسته نقدی 🎁**

**📍 امتیازات باشگاه فیروزه ای به خطی تعلق میگیرد که تراکنش برای آن انجام شده باشد. ( بعنوان مثال : پرداخت قبض از هر خطی و از هر درگاهی انجام شود امتیاز باشگاه فقط به خطی که بدهی اش پرداخت شده تعلق میگیرد.)**

**📍 به ازای هر 1000 تومان تراکنش ⬅ یک امتیاز**

**📍 مدت زمان ثبت امتیاز⬅ 72 ساعت**

**📍 پس از ثبت امتیاز بصورت معوق، مهلت امتیازگیری ⬅ 30 روز**

**📍 روش امتیازگیری⬅ اپ یا پرتال همراه من و یا شماره گیری کد دستوری ستاره 10 ستاره 38 مربع**

**⚠با دریافت امتیاز پیامک اطلاع رسانی برای مشترکین ارسال میشود که بررسی آن توسط کارشناسان الزامیست.⚠**

**📍 مدت زمان امکان استفاده از امتیازات⬅ پایان سال بعد**

**❌به بسته اینترنت نقدی در حالت رزرو ⬅ امتیاز تعلق نمیگیرد ❌**

**✅ بستانکاری و اقساط بدهی⬅ مشمول دریافت امتیاز باشگاه میشوند ✅**

**📍 امکان بررسی جزییات امتیاز در قسمت (مدیریت امتیاز - گزارش امتیازات ) وجود دارد.**

**💥درصورت صفر شدن امتیازات موارد زیر بررسی گردد:💥**

1. **تغییرنام**
2. **اصلاح مشخصات**
3. **استعلام سفارش ( خرید بسته ها و..)**
4. **خطی که با آن وارد باشگاه شده اند.**
5. **هیچ موردی مشاهده نشد ⬅ انتقال تماس به لایه دو**

**💥درصورتیکه مشترک نسبت به کسر و یا اضافه نشدن امتیازات اعتراض دارند:💥**

1. **گذشت مدت زمان 72 ساعت برای مواردی از جمله : شارژ ، بسته نقدی و پرداخت صورتحساب**
2. **بررسی بسته ها و طرح های خریداری شده**
3. **‎بررسی شماره ای که با آن وارد باشگاه شده اند.**
4. **درصورت دائمی بودن خط و استفاده از هدیه شتاب، بررسی انقضای 75 امتیاز هدیه شتاب**
5. **هیچ موردی مشاهده نشد ⬅ انتقال تماس به لایه دو**

**📍 مواردی که نیاز به امتیازگیری ندارد و بصورت خودکار لحاظ میشود:**

**ورود به باشگاه - نظرسنجی - هدیه تولد و شتاب - ترابرد - فعالسازی سیم کارت و...**

**📍 بسته 2000 تومان اعتبار درون شبکه شامل مکالمه و پیامک درون شبکه بصورت آزاد و اینترنت آزاد میباشد (درصورت داشتن بسته ، اولویت با بسته میباشد)**

**📍 امکان فعال کردن بسته های همنوع بصورت همزمان وجود ندارد. ( بسته های اینترنت رزرو میشوند)**

**📍 بسته ترکیبی مکالمه و پیامک (باشگاه) با بسته ترکیبی عادی بصورت همزمان فعال نمیشود اما امکان فعالسازی هر کدام از المان ها بصورت جداگانه وجود دارد.**

**سوال:**

**اگر مشترک اعلام میکنند خرید شارژی انجام داده اند اما امتیاز لحاظ نشده چه مواردی بررسی میگردد؟**

**پاسخ:**

1. **شارژ با موفقیت روی خط اعمال شده باشد.**
2. **بررسی تاریخ خرید شارژ**
3. **گذشت ۷۲ ساعت از انجام تراکنش**
4. **عدم مشاهده ی امتیاز در باشگاه بصورت معوق**
5. **بررسی خطی که با آن وارد باشگاه شده اند**
6. **انتقال تماس به لایه دوم پاسخگویی**