



## 1 - Где я могу подключиться к компании NashMovil?

Стать абонентом компании Вы можете, позвонив в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону: **953 002 990**. Время работы службы поддержки клиентов: каждый будний день с 09.00 до 21.00, в субботу с 09.00 до 15.00.

Подключение или перенос номера происходит по телефону, SIM-карту Вам вышлют на домашний адрес (в Испании).

## 2 - Могу ли я стать Вашим абонентом, если у меня пока еще нет испанских документов?

Абонентом компании NashMovil может стать любое совершеннолетнее физическое лицо, имеющее идентификационный номер иностранца (NIE) и резиденцию в Испании, или идентификационный номер для граждан Испании (DNI), а также банковский счет в испанском банке. Если Вы пока не обладаете данными реквизитами, свяжитесь с нашей службой поддержки клиентов NashMovil по телефону: **953 002 990**.

## 3 - Сколько стоит звонок в службу поддержки клиентов NashMovil 953 002 990?

Звонок в службу поддержки клиентов NashMovil тарифицируется как обычный звонок на фиксированный телефон ("fijo"). Если Вы хотите, чтобы наш оператор перезвонил Вам сам, оставьте, пожалуйста, заявку через сайт [www.nashmovil.com](http://www.nashmovil.com) по форме «Свяжитесь с нами» или напишите письмо на электронную почту [info@nashmovil.com](mailto:info@nashmovil.com).

## 4 - Что нужно для того, чтобы подключиться к компании NashMovil?

Стать абонентом компании Вы можете, позвонив в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону 953 002 990, или заказав звонок через сайт [www.nashmovil.com](http://www.nashmovil.com) по форме «Свяжитесь с нами».

Время работы службы поддержки клиентов: каждый будний день с 09.00 до 21.00, в субботу с 09.00 до 15.00.

Во время звонка в службу поддержки клиентов будьте готовы сообщить:

- имя и фамилию (фамилии) на латинице в соответствии с документами;
- адрес прописки в Испании (и адрес проживания);
- адрес электронной почты;
- номер документа, удостоверяющего личность (DNI/NIE);
- номер банковского счета (IBAN, начинается с ES...);
- при переносе номера - уникальный серийный номер SIM-карты предыдущего оператора, с которого будет переноситься номер в компанию NashMovil (15 цифр, указанных на самой SIM-карте). Если под рукой нет SIM-карты, просто сообщите об этом оператору.

## 5 - Сохранится ли мой номер телефона, если я подключусь к компании NashMovil?

Безусловно, компания бесплатно предоставляет услугу «Перенос номера», и Вы сможете сохранить свой номер телефона. Обратитесь в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону 953 002 990 для получения более подробной информации.

## 6 - Может ли увеличиться стоимость моего тарифного плана со временем?

Нет, указанная стоимость является окончательной и гарантированной на весь период предоставления услуг, поэтому компания NashMovil не будет увеличивать стоимость.

## 7 - Я потерял(-а) пластиковую карточку от SIM-карты с PIN-кодом и PUK-кодом. PIN-код не помню. Что делать?

Восстановить PIN-код нельзя, но можно установить новый, используя PUK-код - восьмизначный персональный код для разблокировки SIM-карты. Для того, чтобы узнать PUK-код, позвоните в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону **953 002 990** или напишите на электронную почту [info@nashmovil.com](mailto:info@nashmovil.com).

При звонке в справочную службу будьте готовы сообщить:

- номер мобильного телефона;
- имя и фамилию владельца номера;
- номер документа, удостоверяющего личность (DNI/NIE).

## 8 - Что произойдет, если я использую мобильный трафик, включенный в мой тарифный план, до конца месяца?

Если Вы израсходуете 100 % основного мобильного трафика, включенного в Ваш тарифный план, до окончания месяца, то скорость интернет соединения уменьшится до 64 Кбит/с. Когда Вы израсходуете 150 % мобильного трафика, включенного в Ваш тарифный план, до окончания месяца, то соединение интернета прекратится до начала следующего месяца. Также Вы можете купить пакет дополнительного трафика после израсходования включенного трафика тарифного плана или ранее приобретенного пакета. Для этого обратитесь в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону: **953 002 990**.

## 9 - Мне прислали SIM-карту NashMovil. Как мне подключить мобильный интернет?

Мобильный интернет в сети NashMovil подключён автоматически. В редком случае Вам понадобится инструкция по его настройке, которую Вы найдёте на сайте [www.nashmovil.com](http://www.nashmovil.com). Если Вам нужна помощь, позвоните в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону: **953 002 990**.

## 10 - Каким образом я могу изменить свой тарифный план (с сохранением номера телефона)?

Вы можете обратиться в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону: **953 002 990**.

## 11 - Если в текущем месяце я не использую полностью весь свой мобильный трафик и минуты, переносится ли остаток на следующий месяц?

Остаток предоплаченных минут в конце месяца обнуляется, и с первого числа следующего месяца Вам предоставляется новый объем трафика и минут в соответствии с Вашим тарифным планом.

## 12 - Если я еду в путешествие в другую страну, могу ли я пользоваться своим мобильным телефоном?

Да, только за 48 часов до поездки позвоните в службу поддержки клиентов NashMovil по телефону **953 002 990** для бесплатной активации услуги роуминга.

**nash**

НАШ мобильный оператор в Испании

[nashmovil.com](http://nashmovil.com)