

سوال و جواب‌های رایج (FAQ)

1. سرویس FMC چیست؟

سرویس FMC، سرویسی ترکیبی از خدمات ثابت و سیار گروه شرکت‌های شاتل است که با هدف برآورده کردن کلیه نیازهای ارتباطی افراد به آن‌ها پیشنهاد می‌شود. مشتریان بالقوه شاتل برای بهره‌مندی از خدماتی از قبیل اینترنت ثابت و سیار، ارسال و دریافت پیامک و انجام مکالمه می‌توانند از سرویس FMC گروه شرکت‌های شاتل استفاده کنند. اشتراک یک‌ساله اینترنت ADSL2+ و یک سیم‌کارت اختصاصی نسل چهارم شاتل موبایل اجزای این سرویس را تشکیل می‌دهند. اشتراک ADSL2+ این سرویس به صورت ماهانه دارای ۴ گیگابایت حجم اینترنت است. همچنین بسته آغازین سیم‌کارت این سرویس دارای سالانه ۶ گیگابایت ترافیک اینترنت (ماهانه ۵۰۰ مگابایت)، امکان برقراری ۶۰ هزار دقیقه مکالمه رایگان درون شبکه (ماهانه ۵،۰۰۰ دقیقه) و ارسال ۶۰ هزار پیامک رایگان درون شبکه (ماهانه ۵،۰۰۰ پیامک) است. این سرویس بسته ترافیک تشویقی شبانه ندارد اما مشتریان می‌توانند با پرداخت ماهانه ۱۰،۰۰۰ تومان، قابلیت دانلود نامحدود شبانه را به سرویس خود اضافه کنند.

2. آیا امکان تغییر سرویس به سرویس FMC وجود دارد؟

بله. به منظور تغییر سرویس به سرویس FMC می‌توانید با دفتر مرکزی شاتل و یا دفتر نمایندگی سراسر کشور تماس حاصل فرمایید.

3. آیا سیم‌کارتی که در این سرویس ارایه می‌شود، از نوع سیم‌کارت Data است؟

خیر. این سیم‌کارت از نوع پیش‌پرداخت بوده و دارای بسته‌های مکالمه، پیامک و اینترنت است. همچنین می‌توان علاوه بر استفاده از سیم‌کارت بر روی دانگل، از سایر تجهیزات، همچون گوشی موبایل، مودم‌های 3G/4G و مودم‌های وای‌فای نیز استفاده کرد.

4. آیا شهر من تحت پوشش ارایه سرویس FMC است؟

برای ارایه این سرویس، نیاز است شهر شما جزو مناطق تحت پوشش سرویس شاتل موبایل باشد. برای اطلاع از مناطق تحت پوشش [اینجا](#) کلیک کنید.

5. میزان ترافیک مصرفی سرویس FMC از چه طریقی قابل مشاهده است؟

به منظور مدیریت بهتر حساب‌های کاربری، این امکان برای مشترکین فراهم شده است تا برای انجام تمامی درخواست‌های مربوط به سیم‌کارت (همچون بررسی میزان ترافیک مصرفی، خرید ترافیک، خرید شارژ برای سیم‌کارت و سایر تنظیمات) به [پنل کاربری شاتل موبایل](#) و در خصوص درخواست‌های مربوط به سرویس ADSL2+ (همچون مشاهده میزان ترافیک باقیمانده، خرید ترافیک و غیره) به پنل کاربری [مای شاتل](#) مراجعه نمایند.

6. آیا نصب سیم‌کارت در دانگل توسط تیم نصب شاتل/ نماینده انجام می‌شود؟

در صورتی که دانگل از شرکت شاتل تهیه شده باشد، نصب توسط تیم نصب شاتل/ نماینده شاتل انجام می‌شود، در غیر اینصورت راهنمایی کلی برای نصب دانگل انجام خواهد شد.

7. آیا امکان انتخاب شماره موبایل دلخواه خود را دارم؟

هنگام تحویل سرویس FMC در صورت درخواست مشترک انتخاب شماره از لیست شماره‌های موجود امکان‌پذیر است. همچنین در آینده این امکان فراهم خواهد بود که مشترک در بخش فروش آنلاین شماره دلخواه خود را انتخاب نماید.

8. آیا سیم‌کارتی که توسط پیک به مشترک تحویل می‌شود، قابل استفاده است؟

خیر. پیک سیم‌کارت تحویل شده به مشترک در ابتدا دارای شماره نیست. این شماره هنگام تحویل سرویس ADSL2+، به طور هم‌زمان روی سیم‌کارت فعال می‌شود.

9. شارژ مجدد ترافیک ADSL2+ و سیم‌کارت به چه صورت است؟

این دو سرویس به صورت هم‌زمان Reset شده و سپس ترافیک دوره جدید روی آن اعمال می‌شود.

10. آیا ترافیک اضافه خریداری شده برای سرویس ADSL2+، با ریست شدن ترافیک در پایان دوره ماهانه

مشترک، از بین می‌رود؟

خیر. ترافیک مازاد (اعم از ترافیک هدیه، ترافیک خریداری شده و غیره) با ریست شدن دوره تغییری نمی‌کند و به دوره بعد منتقل می‌شود.

11. در صورت وجود مشکل در استفاده از سیم‌کارت، مشترک باید با کدام واحد تماس برقرار کند؟

پس از فعال‌سازی سیم‌کارت، در صورت نیاز به هرگونه راهنمایی باید با بخش پشتیبانی سیم‌کارت‌های شاتل موبایل تماس حاصل نمود. برای ارتباط با این واحد می‌توان با شماره ۰۹۹۸۱۰۰۰۰۰ (داخلی ۲) و یا ۹۱۰۰۰۰۰۰ (داخلی ۴) تماس گرفت.

12. برای دریافت سرویس FMC، چه مدارکی نیاز است؟

- تکمیل تفاهم نامه DSL
- تکمیل تعهدنامه سرویس FMC
- تکمیل قرارداد شاتل موبایل
- تصویر یا کپی کارت ملی صاحب قرارداد (حضور صاحب قرارداد الزامی است)

13. در صورت تمایل به استفاده از سیم‌کارت به‌عنوان پشتیبان سرویس FMC چه تجهیزاتی لازم است؟

- دانگل با قابلیت پشتیبانی 3G/4G/LTE
 - سیم‌کارت فیزیکی شاتل موبایل
 - مودم ADSL با قابلیت پشتیبانی از دانگل USB
- نکته: امکان اتصال دانگل به صورت مستقیم به کامپیوتر نیز وجود دارد.

14. در صورت اتمام ترافیک اینترنت موبایل بسته FMC چه اقدامی باید انجام شود؟

در سرویس FMC در ابتدای هر ماه از زمان فعال‌سازی طرح (هر ماه در نیمه اول سال ۳۱روز، نیمه دوم سال ۳۰روز و اسفندماه ۲۹روز در نظر گرفته می‌شود) ۵۰۰ مگابایت ترافیک اینترنت، ۵۰۰۰ دقیقه مکالمه درون شبکه و ۵۰۰۰ پیامک درون شبکه به مشترکین تخصیص داده می‌شود. همچنین مشترکین FMC می‌توانند با شماره‌گیری #7* از خط شاتل موبایلی خود یا

مراجعه به <https://my.shatelmobile.ir> نسبت به خرید بسته‌های دیتای مورد نیاز خود اقدام نمایند. همچنین مشترکین باید توجه داشته باشند که در صورت عدم خرید بسته جدید و وجود اعتبار ریالی در حساب مشترک، هزینه‌های اینترنت با تعرفه آزاد محاسبه خواهد شد.

15. در صورت خرید بسته اینترنت شاتل موبایل جدید آیا تخصیص ماهانه سرویس FMC متوقف خواهد شد؟

خیر. در بسته‌های اینترنت شاتل موبایل مفهوم تغییر سرویس وجود ندارد و مشترکین قادر خواهند بود که به طور هم‌زمان نسبت به خرید چند بسته اینترنت اقدام نمایند. با این توضیح چنانچه طرح FMC فعال دارید و حجم ماهانه تخصیص داده شده به شما رو به پایان است، می‌توانید بسته اینترنت روزانه، هفتگی و غیره را متناسب با مصرف خود خریداری کرده و با اتمام دوره یک‌ماهه مجدداً ۵۰۰ مگابایت ترافیک اینترنت طرح FMC را دریافت نمایید.

در این خصوص توجه فرمایید که امکان خرید بسته‌های آغازین شاتل موبایل روی سرویس FMC وجود ندارد.

16. در صورت تغییر طرح FMC به یکی از طرح‌های ADSL، آیا تخصیص ترافیک ۴ گیگابایت اینترنت ADSL ماهانه متوقف خواهد شد؟

بله. در اینترنت ثابت مفهوم تغییر سرویس وجود دارد و شما با تغییر سرویس FMC به یکی از طرح‌های ADSL، دیگر از تخصیص ماهانه برخوردار نخواهید بود. در این مورد تاکید می‌شود که این تخصیص ماهانه تنها در صورت خریداری حجم اضافی روی همان طرح FMC، متوقف نخواهد شد. همچنین حجم اضافی خریداری شده توسط شما تا پایان دوره FMC که در طرح کنونی ۱۲ ماه است قابل استفاده خواهد بود.