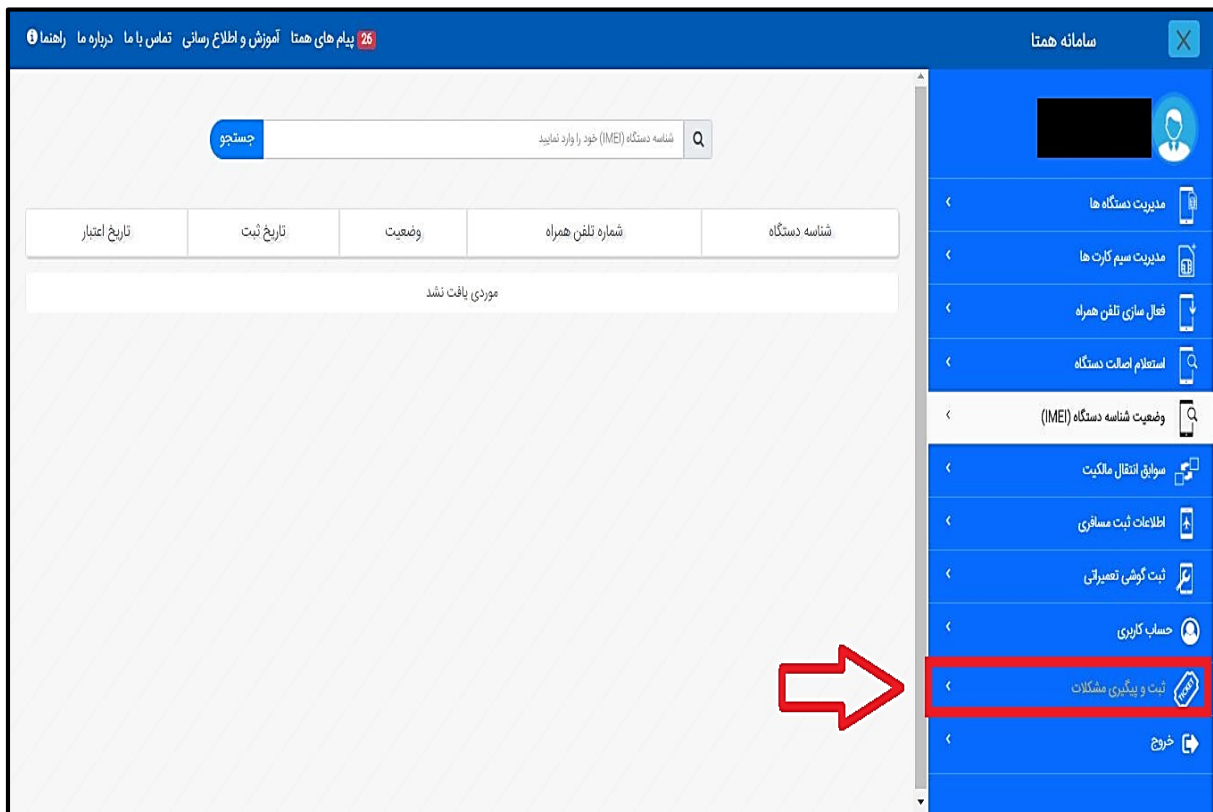


بسمه تعالی

مراحل ثبت تیکت با موضوع شناسه اشتباه دوخته شده پس از ورود به سامانه به شرح زیر است :

مرحله یک :

پس از ورود به سامانه، گزینه «ثبت و پیگیری مشکلات» را انتخاب کنید.



مرحله دوم :

بر روی گزینه ایجاد کلیک نمایید.

سامانه همتا

پیام های همتا آموزش و اطلاع رسانی تماس با ما درباره ما راهنما

ایجاد

نمایش محتویات 10

ردیف	شماره تیکت	شناسه دستگاه	تاریخ ایجاد	موضوع	وضعیت
موردی یافت نشد					

قبلی بعدی

- مدیریت دستگاه ها
- مدیریت سیم کارت ها
- فعال سازی تلفن همراه
- استعلام اصالت دستگاه
- وضعیت شناسه دستگاه (IMEI)
- سوابق انتقال مالکیت
- اطلاعات ثبت مسافری
- ثبت گوشی تعمیراتی
- حساب کاربری
- ثبت و پیگیری مشکلات
- خروج

مرحله سوم :

گزینه «شناسه دستگاه (IMEI) من با شناسه دستگاه ثبت شده در همتا تطابق ندارد» را انتخاب نمایید.

سامانه همتا

پیام های همتا آموزش و اطلاع رسانی تماس با ما درباره ما راهنما

ثبت تیکت

توجه

- لطفا موضوع مشکل خود را به درستی انتخاب نمایید.
- اگر مشکل خود را به درستی نمی دانید، جهت انتخاب درست مشکل، از فرم پایین صفحه (کمک در انتخاب مشکل) استفاده نمایید.
- لطفا پس از انتخاب موضوع، راهنمای ثبت را با دقت مطالعه نمایید.

شناسه دستگاه (IMEI) من با شناسه دستگاه ثبت شده در همتا تطابق ندارد

مرحله بعد بازنشانی بازگشت

راهنما

در صورتی که شناسه (IMEI) های دستگاه که با شماره گیری #06* بر روی دستگاه مشاهده می کنید با آنچه در سامانه همتا ثبت شده و از استعلام اصالت نمایش داده می شود، مغایرت دارد با استفاده از این موضوع درخواست می توانید نسبت به اصلاح شناسه دوم اقدام نمایید. این امکان برای دستگاههای دوسیمکارته است که در استعلام اصالت نیز دو شناسه (IMEI) مشاهده می کنند. ورود هر دو شناسه دستگاه صحیح و هر دو شناسه ثبت شده در سامانه همتا الزامی است. توجه نمایید سیمکارت کارتابلی که نسبت به ثبت درخواست اقدام می کنید می بایست مالک دستگاه باشد و با هر دو IMEI صحیح حداقل یکبار روشن شده باشد. برای این منظور چنانچه قبل از ثبت درخواست سیمکارت را در هر دو شکاف دستگاه قرار دهید، دستگاه را روشن کرده و از دریافت آنتن شبکه اطمینان حاصل کنید.

خواهشمند است تمامی اطلاعات خود را با دقت وارد نمایید. در قسمت شرح درخواست به صورت کامل مشکل خود را شرح دهید. همکاران ما در سامانه همتا در اسرع وقت نسبت به بررسی مشکل اقدام خواهد کرد و نتیجه بررسی از همین قسمت قابل مشاهده می باشد.

مرحله چهارم :

اطلاعات لازم را در فیلدهای مربوطه وارد نمایید و بر روی گزینه «ثبت» کلیک نمایید.

سامانه همتا

26 پیام های همتا آموزش و اطلاع رسانی تماس با ما درباره ما راهنما

ثبت تریک

شماره دستگاه (IMEI) من با شماره دستگاه ثبت شده در همتا تطابق ندارد

IMEI درست گوشی (شماره گری) *#06#*

شرح درخواست

IMEI ثبت شده در همتا

بازگشت ثبت

- مدیریت دستگاه ها
- مدیریت سیم کارت ها
- فعال سازی تلفن همراه
- استعلام اصالت دستگاه
- وضعیت شماره دستگاه (IMEI)
- سویچ انتقال مالکیت
- اطلاعات ثبت مسافری
- ثبت گوشی تصدیقاتی
- حساب کاربری
- ثبت و پیگیری مشکلات
- خروج