



## PERGUNTAS FREQUENTES MÓVEL

### **Posso manter o mesmo número móvel?**

Sim, através do pedido de portabilidade do seu número de telemóvel atual. Faça download do [Formulário de Portabilidade](#) e consulte qual a informação necessário para realizar o pedido.

### **Já sou cliente NOWO. Posso aderir a um pacote com serviço móvel?**

Sim, para mais informações entre em contacto com a nossa linha de Apoio à Venda – 16805 ou visitar uma loja NOWO.

### **Recebi o cartão pelo correio e não consigo utilizar o serviço móvel. O que devo fazer?**

Para ativar o seu cartão SIM será necessário ligar para o 16800.

### **Não utilizei na totalidade o meu plafond de minutos, SMS ou dados este mês. Posso utilizar no mês seguinte?**

Não. O plafond não utilizado não transita para o mês seguinte. A renovação é efetuada ao dia 1 de cada mês.

### **Sou informado quando ultrapasso o valor do meu plafond?**

Quando atingir 90% do seu plafond de voz ou SMS e 80% do plafond de dados receberá um SMS de alerta. Após atingir o limite, aplica-se o tarifário em vigor. Consulte os [tarifários](#) em vigor.

### **Como consultar o meu saldo?**

Marque \*#123# e prime a tecla de chamada do seu telemóvel.

### **Como posso solicitar uma 2ª via do meu cartão SIM?**

Poderá solicitar a 2ª via do cartão SIM através do 16800 ou numa loja NOWO.

### **As chamadas para concursos estão incluídas no meu plafond?**

Não. O plafond de Voz e SMS apenas inclui comunicações para numeração iniciada por 2, 3 e 9.

### **Não consigo fazer uma videochamada. O que fazer?**

Liga 16800 para verificar o estado desta e outras funcionalidades do seu cartão SIM.

### **Enganei-me 3 vezes no código pin e é-me pedido o código puk para desbloquear o cartão SIM. Onde posso encontrar esse código?**

O código PUK está inscrito no cartão de onde destacou o seu SIM.

### **Quando utilizo a rede wi-fi estou a consumir o plafond de dados do serviço móvel que subscrevi?**

Não. O tráfego em WI-FI é independente do seu plafond de dados.

### **Como posso controlar os meus consumos de internet móvel?**

Para consultar os seus consumos maque \*#123# e prime a tecla de chamada no seu telemóvel.

### **Existe algum limite de caracteres nas SMS?**

Um SMS tem um limite máximo de 160 caracteres, a contar com espaços e pontuação. Símbolos, como parêntesis ou barras, e caracteres especiais, como letras com cedilha ou acentos, podem reduzir o número de caracteres disponíveis. Quando excedido o limite de 160 caracteres é gerado automaticamente um SMS adicional. Ao 4º SMS, a mensagem é convertida para MMS.

**Posso enviar um SMS confidencial/anónimo?**

Sim. É possível enviar para as redes que permitem a receção de SMS sem identificação do originador. Para enviar, basta escrever \*CONF# no início do SMS.

**Consigo enviar e receber um MMS?**

O serviço encontra-se ativo no cartão SIM, no entanto é necessário confirmar se tem os dados ligados e se o equipamento Móvel que está a utilizar suporta o serviço.

**Que tipos de mensagens posso enviar num MMS?**

Pode enviar imagens, vídeos, apresentações e sons.

**O que é o serviço de Roaming?**

É um serviço que permite efetuar comunicações móveis em qualquer país como se estivesse em Portugal, através dos operadores com que a NOWO tem acordo. A disponibilidade de alguns serviços (ex.: Videochamada), pode depender do operador. Consulte o [tarifário](#) em vigor.

**Vou viajar, será que consigo utilizar o serviço móvel quando estiver no estrangeiro?**

Ligue o 16800 e verifique se o serviço de Roaming está ativo e se o valor de comunicações extra-plafond é suficiente.

Confirme também se o seu telemóvel funciona no país para onde vai (se o telemóvel for quad band GSM 850, 900, 1800 e 1900 deverá funcionar em qualquer país).

A partir do momento em que o Roaming se encontrar ativo, a desativação do serviço só será efetuada se assim for solicitado.

É recomendada a desativação do reencaminhamento de Chamadas para o Voice Mail, caso o mesmo se encontre ativo.

**Posso escolher uma rede quando estou no estrangeiro?**

Em Roaming, o seu equipamento móvel irá registar-se de forma automática num dos operadores com os quais a NOWO tem acordo. Em alternativa, poderá fazer uma seleção manual de rede acedendo ao menu "Definições/Rede" do telemóvel e selecionar o operador pretendido.

**Como posso efetuar chamadas e enviar SMS no estrangeiro?**

Marque o código de acesso internacional (+ ou 00), seguido do código do país (exemplo: código de Portugal 351) e do número a contactar.

**Se receber um SMS no estrangeiro, tenho custos?**

Não, receber é grátis. Porém o envio de SMS no estrangeiro tem um custo associado. Consulte o [tarifário](#) em vigor.

**Sou titular da conta NOWO com vários cartões SIM associados. Uma vez que não recebo as mensagens de alerta de todos os números, como posso consultar os consumos?**

As mensagens de alerta são enviadas apenas para os utilizadores dos cartões, mas enquanto titular da conta poderá consultar os consumos por número móvel na fatura mensal.