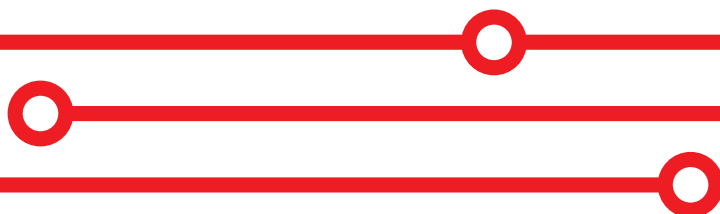


# Frågor och svar angående användarkonto och periodkort

## Luleå Lokaltrafik



### **Varför behöver jag registrera mig för att köpa en periodbiljett?**

Ett användarkonto behövs för att säkerställa att du som kund inte förlorar din köpta periodbiljett. Med ett användarkonto kan du enkelt återställa din biljett om du exempelvis råkar radera din app eller förlorar din telefon. Användarkontot förenklar även din kontakt med kundservice. För högsta säkerhet rekommenderar vi dig att registrera och verifiera både mobilnummer och e-postadress.

Enkelbiljetter kan även fortsättningsvis köpas utan registrering av ett användarkonto.

### **Jag får inget SMS när jag försöker registrera mig?**

Kontrollera att du har matat in ett korrekt telefonnummer och välj sedan "Skicka igen".

### **Jag får inget e-post när jag försöker registrera mig?**

Kontrollera att du har matat in en korrekt e-postadress och välj sedan "Skicka igen". Titta också i ev. skräppostfilter. Avsändaradressen är useraccount@mobitime.se.

### **Varför är länken i SMS:et inte klickbar?**

Det är telefonens operativsystem som avgör om en länk i ett SMS är klickbar. Om länken inte visas som klickbar välj "Skicka igen" för att beställa ett nytt verifierings-SMS.

### **Varför är länken i e-posten inte klickbar?**

Det är telefonens e-postklient som avgör om en länk visas som klickbar. Om länken inte är klickbar kan du kopiera och klistra in den i adressfältet i din webbläsare.

### **Varför måste jag öppna länken i SMS:et och e-posten i den aktuella enheten?**

Detta är en säkerhetsåtgärd för att säkerställa att det mobilnummer och den e-postadress som har angivits verkligen innehas av den aktuella användaren.

### **Behövs internetanslutning (Wi-Fi/mobildata) för att Periodbiljetten ska fungera?**

För att köpa en Periodbiljett krävs internetanslutning. Periodbiljetten kan sedan användas offline, d.v.s. utan internetanslutning, under ca. 18-24h räknat från köptillfället. För att erhålla en ny offline-period (18-24h) krävs det att biljetten öppnas i en enhet med anslutning till internet.

### **Hur gör jag för att flytta min biljett när jag har köpt en ny telefon?**

Om du fortfarande har tillgång till din gamla telefon bör du gå in på "Mitt konto" och välja "Logga ut". I din nya telefon loggar du in genom att gå in på sidomenyn och sedan välja "Mitt konto". Här anger du ditt befintliga mobilnummer eller e-postadress och verifierar via SMS/e-post. Är mobilnumret eller e-postadressen registrerad sedan tidigare får du nu tillgång till dina köpta periodbiljetter.

Eftersom biljetten bara kan användas på en telefon åt gången blir den låst till enheten under närmaste trafikdygn.

### **Hur säkrar jag min periodbiljett om telefonen är borttappad eller stulen?**

Logga in i din ersättningstelefon genom att välja "Mitt konto" i sidomenyn. Ange ditt befintliga mobilnummer eller e-postadress och verifiera via SMS/e-post.

OBS! Ange enbart din e-postadress om du inte har tillgång till ditt befintliga mobilnummer.

När detta är gjort trycker du "Logga ut" och sedan "Logga ut alla enheter".

När du loggar in på nytt kommer detta att vara den enda enheten som är inloggad på det aktuella användarkontot.

### **Vad händer när jag loggar ut ur min enhet?**

Appen i den aktuella enheten har då inte längre tillgång till ev. köpta periodbiljetter. För att komma åt dessa biljetter behöver du logga in på nytt med samma användaruppgifter som tidigare.

### **Jag har bytt telefonnummer eller e-postadress. Hur gör jag för att uppdatera uppgifterna för mitt användarkonto?**

Gå in under "Mitt konto" i sidomenyn. Välj sedan det fält som du vill redigera och ange ett nytt mobilnummer eller en ny e-postadress. Det nya mobilnumret eller e-postadressen behöver verifieras innan den kan kopplas till ditt användarkonto. Notera att det mobilnummer eller den e-postadress som skall anslutas till kontot av säkerhetsskäl måste finnas tillgänglig för verifiering i den aktuella enheten.

