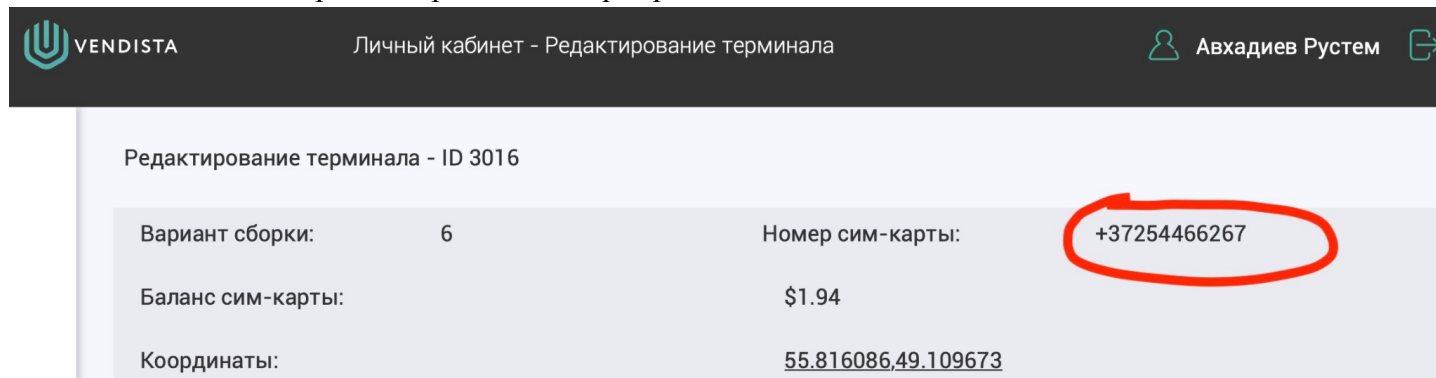


# Инструкция по обращению в M2M Express

При наличии проблем с сотовой связью терминала Vendista нужно попробовать заменить сим-карту M2M Express на сим-карту оператора, который хорошо работает в месте установки автомата (МТС, Билайн, Мегафон, Теле2).

Если замена сим-карты помогла, можно либо оставить ее, либо попытаться решить вопрос с M2M Express:

## 1. Выяснить номер сим-карты M2M через p.vendista.ru



The screenshot shows the 'Личный кабинет - Редактирование терминала' (Personal cabinet - Terminal editing) page for terminal ID 3016. The user is identified as 'Авхадиев Рустем'. The terminal details are as follows:

Редактирование терминала - ID 3016			
Вариант сборки:	6	Номер сим-карты:	+37254466267
Баланс сим-карты:			\$1.94
Координаты:			55.816086,49.109673

## 2. Обратиться в M2M Express по телефонам (круглосуточно): +7 (495)145-36-95, +7 (499) 55-30-888, 8 (800) 505-28-78 или почте [info@m2mexpress.ru](mailto:info@m2mexpress.ru)

Сказать: “Ваша сим-карта <номер> установлена в моем терминале Вендиста, перестала работать, перезагрузите ее, пожалуйста”.

Если перезагрузка не помогла, то сказать: “У меня много терминалов Вендиста, во всех терминалах стоит ваша сим-карта и все работает, а эта - не работает. Я пробовал заменить проблемную сим-карту на родную (МТС/Мегафон...) и все сразу стало работать. Я обращался к производителю (Вендиста), меня послали к вам. Все ваши рекомендации по настройке модема выполнены: APN: INTERNET.EMT.EE, ожидание соединения - 10 минут. Разберитесь, пожалуйста, с физическим оператором (МТС/Мегафон..), почему в месте установки моего автомата они пропускают трафик по своей сим-карте, а по вашей - режут.”. Если оператор не захочет решить проблему, ссылаясь на проблемы с оборудованием/поломку сим-карты/погоду, то повторить: “Почему замена вашей сим карты на родную сразу решает проблему? Почему в другом месте ваша сим-карта с тем же терминалом Вендиста работает, а в этом месте - нет?”. После этого оператор либо сразу согласится оформить претензию физическому оператору, либо скажет “эскалирую проблему”. В этом случае нужно будет еще раз перезвонить и убедиться, что претензия отправлена. Обычно на решение вопроса с физическим оператором уходит 3-7 дней.