

# Nie otrzymujesz wiadomości e-mail od Planet Pay?



## Sprawdź co może być przyczyną.

Każda skrzynka pocztowa posiada własne zabezpieczenia i limity. **Zdarza się więc, że e-maile od Planet Pay wysyłane do Ciebie jako Akceptanta Planet Pay nie trafiają do głównej skrzynki odbiorczej.** Poniżej przedstawiamy najczęstsze powody oraz sposoby ich rozwiązania.

### 1. Wiadomość trafiła do folderu Spam lub Oferty/Promocje

**Sprawdź te foldery.** Jeśli znajdziesz tam e-mail od Planet Pay, użyj opcji „Przenieś” i przenieś wiadomość do skrzynki odbiorczej. Dzięki temu kolejne wiadomości będą trafiać we właściwe miejsce.

### 2. Skrzynka pocztowa jest przepełniona

Jeśli skrzynka jest przepełniona to brak miejsca uniemożliwia odbieranie nowych wiadomości, **usuń niepotrzebne e-maile lub zwiększ dostępny limit przestrzeni.**

### 3. Wiadomość zablokowana przez filtry bezpieczeństwa.

Jeżeli wiadomości nie ma w innych folderach poczty, a skrzynka nie jest przepełniona przyczyną mogą być włączone **filtry bezpieczeństwa.** W takim przypadku **dodaj adres Planet Pay do zaufanych nadawców lub zaktualizuj ustawienia filtrów w swojej poczcie.** Sposób wykonania tych czynności zależy od dostawcy usługi e-mail.

## Jak dodać Planet Pay jako zaufanego nadawcę lub ustawić odpowiednie filtry?

Poniżej znajdziesz krótkie instrukcje dla najpopularniejszych skrzynek pocztowych.

### Gmail

#### Opcja 1:

- Otwórz wiadomość od Planet Pay (również w folderze Spam).
- Kliknij trzy kropki w prawym górnym rogu.
- Wybierz „Filtruj wiadomości tego typu”.
- Kliknij „Utwórz filtr”, zaznacz „Nigdy nie wysyłaj do spamu” i zapisz zmiany.

#### Opcja 2:

- W folderze Spam kliknij prawym przyciskiem na wiadomość Planet Pay.
- Wybierz „To nie jest spam”.

### Poczta WP

- Otwórz wiadomość od Planet Pay.
- Kliknij w adres nadawcy i wybierz „Dodaj do kontaktów”.

### Onet Poczta

#### Opcja 1:

- Otwórz ustawienia
- Przejdź do sekcji „Reguły i przekierowania”, następnie „Antyspam”.
- W sekcji „Twoi zaufani nadawcy” dodaj adres Planet Pay.

#### Opcja 2:

- Odszukaj wiadomość od Planet Pay, najedź na adres nadawcy i wybierz „Oznacz jako zaufanego nadawcę”.

# Nie otrzymujesz wiadomości e-mail od Planet Pay?



## Co zrobić, gdy otrzymasz wiadomość e mail, ale brakuje w niej załącznika?

Zdarza się, że wiadomość dociera, ale załącznik nie jest widoczny. Przyczyny mogą być podobne do tych, które powodują brak wiadomości w skrzynce. Poniżej znajdziesz proste wskazówki, jak to sprawdzić.

### 1. Sprawdź czy załącznik nie został zamieniony w link

Niektóre skrzynki pocztowe automatycznie zamieniają duże pliki na link, który prowadzi do pobrania pliku z chmury. Jeśli w wiadomości od Planet Pay widzisz link zamiast pliku — **kliknij go, a następnie pobierz załącznik**.

### 2. Jeśli korzystasz z aplikacji pocztowej na telefonie, zaloguj się przez przeglądarkę

Aplikacje pocztowe nie zawsze wyświetlają załączniki. **Wejdź na swoją skrzynkę przez przeglądarkę internetową** (np. Chrome, Safari) i sprawdź, czy tam załącznik jest widoczny.

### 3. Sprawdź, czy na Twojej skrzynce nie kończy się miejsce

Gdy pamięć skrzynki jest prawie pełna, wiadomość może dotrzeć, ale załącznik już nie. **Wejdź w ustawienia swojej poczty i sprawdź ilość dostępnego miejsca**. Jeśli jest go mało — usuń niepotrzebne wiadomości lub pliki.

### 4. Sprawdź, czy ochrona antywirusowa nie usunęła załącznika.

Niektóre konta pocztowe automatycznie usuwają załączniki, które uznają za potencjalnie niebezpieczne — nawet jeśli są bezpieczne. W takiej sytuacji **zajrzyj do ustawień antywirusa lub filtrów bezpieczeństwa na swoim koncie pocztowym**.

### 5. Załącznik może być zbyt duży i przekraczać limit Twojej poczty.

Każda skrzynka pocztowa ma ograniczenia dotyczące wielkości załączników. **Jeśli plik wysłany przez Planet Pay był zbyt duży, może nie dotrzeć do Ciebie**. Jeśli podejrzewasz, że to przyczyna i sprawdziłeś już pozostałe możliwości - skontaktuj się z nami.

## Zadbaj o bezpieczeństwo swoich wiadomości.

### Przed otwarciem wiadomości zawsze sprawdź nadawcę.

**Phishing to popularna metoda oszustwa, w której cyberprzestępcy podszywają się pod firmy lub osoby prywatne.** Zanim otworzysz wiadomość, upewnij się, że adres e mail jest poprawny i nie zawiera literówek, dodatkowych znaków ani podmian podobnie wyglądających liter

### Nie otwieraj załączników, jeśli masz wątpliwości co do ich bezpieczeństwa.

Kiedy otrzymasz wiadomość z załącznikami od nadawcy, od którego się ich nie spodziewasz, zawsze upewnij się, że taka wiadomość jest bezpieczna. **Nie otwieraj załączników, jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości.**

W przypadku gdy otrzymasz wiadomość, która wygląda na wysłaną przez Planet Pay, **a nie masz pewności, że jest prawdziwa - możesz zadzwonić na naszą infolinię**. Sprawdzimy dla Ciebie, czy wiadomość faktycznie została wysłana przez Planet Pay.