



Nejčastější otázky nového paušálního zákazníka mobilních služeb

1. Co je to balíček O₂ Start?

Balíček O₂ Start získáte ke každé aktivaci hlasového tarifu. Jeho součástí jsou vybrané služby, s nimiž se můžete bezplatně a po celý první měsíc od aktivace svého čísla seznámit. Balíček O₂ Start celkem obsahuje:

- 20 MMS do všech sítí
- 20 minut na volání na informační linku o telefonních číslech 1188
- 20 minut na volání záznamové služby
- 500 MB přenesených dat prostřednictvím GPRS
- 1 MB přenesených dat prostřednictvím WAP na stránkách O₂ Active.

2. Co je to identifikační číslo a k čemu ho potřebuji?

Jedná se o šestimístné číslo, které slouží jako vaše identifikace při sdělování informací a provádění vybraných změn prostřednictvím centra péče o zákazníka *11. Pošleme vám ho doporučeně na adresu trvalého bydliště nebo sídla firmy formou doporučené zásilky do 14 dnů od aktivace telefonního čísla.

3. Jak je to s termíny vyúčtování a zasilání faktur?

Po aktivaci čísla vám systém automaticky přidělí konkrétní zúčtovací období. Následující den po skončení zúčtovacího období vám zašleme fakturu.

Příklad: Aktivace telefonního čísla proběhla 10. 1. a systém vám přidělil zúčtovací období od 20. dne tohoto měsíce do 19. dne následujícího měsíce. První faktura bude tedy vystavena již 20. 1. (za 10 dní využívání služeb) a následující faktury budou vystavovány pravidelně každý 20. den v měsíci.

4. Jakým způsobem mohu platit účty?

Platbu za služby můžete uskutečnit několika způsoby:

- inkasem
- prostřednictvím služby GSM Banking
- převodem z účtu
- poštovní poukázkou
- platbou u bankomatu KB
- platbou na pokladně ŽB

Doporučujeme platbu inkasem

Inkaso je jednoduchý a rychlý způsob úhrady vašeho telefonního účtu. Díky inkasu je fakturovaná částka pravidelně automaticky uhrazena převodem z vašeho bankovního účtu na účet společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Navíc při zřízení inkasa od nás získáte dárek: 10 minut volání zdarma po dobu následujících 6 měsíců! Celkem získáte 60 minut volání zdarma do mobilní sítě O₂.

Stačí dva kroky ke zřízení inkasa:

1. Požádejte vaši banku o otevření účtu pro inkasní platbu ve prospěch účtu společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s.
Číslo účtu: 500114004/0400.
2. Dejte nám vědět, že je vše u banky zařízeno, a my už se o pravidelnou úhradu postaráme:
 - a) stačí zavolat na linku *11 a požádat o zavedení platby inkasem
 - b) nebo můžete požádat o zavedení platby inkasem na značkové prodejně.

5. Mohu zjistit kolik mám provoláno?

V průběhu zúčtovacího období nelze hodnotu za využití služby zjistit. Vyúčtování provádí systém po skončení příslušného zúčtovacího období a poté následuje tisk a odeslání faktury.

6. Jak a kdy mohu měnit tarif?

V každém zúčtovacím období můžete jednou změnit tarif. Změna je zdarma a platí od následujícího dne. Způsob provedení změny se odvíjí od typu vašeho tarifu:

- Máte-li některý ze standardních tarifů a chcete-li jej změnit na verzi O₂ MAX nebo O₂ Simple, navštivte naši prodejnu a uzavřete novou smlouvu.
- Máte-li některý z O₂ MAX nebo O₂ Simple tarifů a chcete-li jej změnit na jiný O₂ MAX nebo O₂ Simple tarif, můžete změnu provést v našich prodejnách, zavoláním na linku *11 nebo odesláním písemné žádosti.
- Máte-li některý ze standardních tarifů a chcete-li jej změnit na jiný standardní tarif, můžete změnu provést v našich prodejnách, zavoláním na linku *11, odesláním písemné žádosti

Provádíte-li změnu tarifu v průběhu zúčtovacího období, je výše měsíčního paušálu účtována poměrnou částí.

Podmínkou aktivace tarifů O₂ MAX je uzavření smlouvy na 24 měsíců. Tyto tarify nemůžete využít, pokud máte uzavřenou Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb s využitím nabídky zvýhodněné ceny telefonu.

7. Co jsou to tarify O₂ Max?

Můžete si zvolit Max verzi kteréhokoliv z tarifů a budete pak volat až o 60 % výhodněji a posílat SMS za 1 Kč (1,19 Kč s DPH). Získat můžete až 1 000 volných minut měsíčně.

Podmínkou aktivace Max tarifů je uzavření smlouvy na 24 měsíců. Max tarify nemůžete využít pokud máte uzavřenou smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb O₂ s využitím nabídky zvýhodněné ceny telefonu.

8. Co jsou to tarify O₂ Simple?

S novými tarify O₂ Simple získáte místo volných jednotek kredit, který můžete využít, na volání nebo posílání SMS. Získáte vyšší kredit než zaplatíte paušál. Smlouvu uzavíráte pouze na 6 měsíců

9. Co je to O2 Tandem?

O₂ Tandem je služba se kterou si můžete ve skupině výhodně volat na společný účet. Získáte až 4 SIM karty ve skupině, vzájemně si voláte již za 1,50 Kč/min. (1,79 Kč), vyúčtování máte na jedné faktuře a navíc získáte 10 volných minut pro volání do sítě O₂ ke kartě Tandem. Aktivace služby je zdarma.

10. Co je minimální plnění?

Minimální plnění je částka, kterou se zavazujete pravidelně hradit po dobu 12 úplných zúčtovacích období v případě zakoupení přístroje za zvýhodněnou cenu nebo po celou dobu trvání smluvního vztahu v případě aktivace tarify O₂ Individual.

11. Co znamená smluvní pokuta?

- Smluvní pokuta v případě závazku se zvýhodněným tarifem. Při nedodržení závazku používat služby O₂ nejméně po dobu 24 měsíců u tarifů O2 Max nebo po dobu 6 měsíců u tarifů O₂ Simple je zákazníkovi vystavena faktura na standardní smluvní pokutu ve výši 150 Kč za každý měsíc zbývajících do ukončení závazku.
- Smluvní pokuta v případě závazku se zvýhodněným telefonem. Při nedodržení závazku používat služby O₂ nejméně po dobu 24 měsíců u smluv se zvýhodněnými cenami telefonů je zákazníkovi vystavena faktura na standardní smluvní pokutu ve výši cenového rozdílu mezi zvýhodněnou a plnou cenou telefonu.

12. Jak mohu získat nový telefon za zvýhodněnou cenu?

Nový mobilní telefon za zvýhodněnou cenu můžete získat buď ihned při uzavření smlouvy nebo kdykoliv poté. Podmínkou je uzavření smlouvy na 24 měsíců. Cena telefonu se liší podle výše minimální útraty, kterou se zavázete hradit každý měsíc po dobu jednoho roku. Nový mobilní telefon tak můžete získat již za cenu od 1 Kč. Zvýhodněný telefon není možné získat pokud využíváte jiný typ zvýhodněné nabídky, například O₂ Max tarify nebo tarify O₂ Simple.

13. Jak si zapojím mezinárodní roaming?

O podmínkách pro zapojení roamingu se informujte na *11. Vlastní volání ze zahraničí se provádí se standardní mezinárodní předvolbou daného účastníka např. +420602123456 (pozor – formát *101*+420602123456# platí pouze pro předplacenou O₂ Kartu).

14. Co je to O₂ Benefit program?

O₂ Benefit je věrnostní program pro zákazníky O₂. Paušální zákazník získává za využívání služeb u O₂ tzv. O₂ Benefit body, které může proměnit v O₂ Benefit odměny (např.: volné minuty navíc, kredit na dobítí O₂ Karty, poukázky na čerpání pohonných hmot Benzina, zájezdy a množství dalších odměn). Do O₂ Benefit programu vstoupíte automaticky, pokud ve třech po sobě jdoucích zúčtovacích obdobích provoláte minimálně 50 minut. O aktuálním stavu vašich O₂ Benefit bodů jste pravidelně informován ve faktuře.

15. Jak je to s hlasovou schránkou?

Hlasová schránka je po aktivaci čísla automaticky zapojena. V případě, že ji nechcete využívat, použijte pro zrušení přesměrování univerzální kód ##002# (pozn. kód zadáte na displeji a odešlete jako hovor). Odeslání kódu je zdarma, schránka se tak sama odpojí.

16. Co dělat po krádeži mobilního telefonu?

Nepodceňujte riziko zneužití vašeho čísla třetí osobou při ztrátě nebo krádeži mobilního telefonu. Kontaktujte co nejdříve naši linku *11 nebo volejte na číslo 720720720 a proveďte blokaci vašeho telefonního čísla. K zablokování telefonu je nutné znát vaše identifikační číslo. Pokud identifikační číslo nebudete mít k dispozici, můžeme provést identifikaci na základě sdělení osobních údajů v kombinaci se sadou kontrolních otázek ohledně údajů k danému telefonnímu číslu.

17. Kde mohu získat více informací?

*11	Centrum péče o zákazníky (pro volání z mobilního telefonu v síti O ₂)
800 02 02 02	O ₂ linka pro informace o nejčerstvějších novinkách, nebo pokud ještě nejste zákazníkem O ₂
+420 720 720 720	centrum péče o zákazníka pro volání ze zahraničí
720 720 111	datová linka pro nastavení datových služeb a internetu na mobilním telefonu a počítači
www.cz.o2.com	
v prodejnách O ₂	

TIP: 1188 - linka pro vyhledání telefonních čísel