



## T-Mobile program pro členy asociace Neslyšící CZ, o.s.

### OBSAH

Postup využití výhod T-Mobile programu.....	2
A. Uzavření nové účastnické smlouvy (aktivace nové SIM karty).....	4
B. Přejít z Twistu na tarif.....	5
C. Převod účastnické smlouvy.....	6
D. Přenesení čísla k T-Mobile od jiného operátora.....	7
E. Informace o cenách a podmínkách T-Mobile programu.....	9
F. Informace a nastavení služeb.....	10
G. Ukončení poskytování výhod z T-Mobile programu.....	10
I. Nejčastěji kladené otázky.....	11

## Proč zvolit T-Mobile program?

T-Mobile program pro členy Neslyšící CZ, o.s. Vám nabízí zlevněné ceny volání a další výhody dle Rámcové smlouvy uzavřené mezi Vaší asociací a společností T-Mobile. Tyto výhody můžete využít po celou dobu trvání Vašeho členství v asociaci Neslyšící CZ, o.s..

## Postup využití výhod T-Mobile programu

### Krok 1 – Získejte SIM karty

- Proveďte
  - [aktivaci nové SIM karty](#),
  - [přechod z Twistu](#),
  - [převod stávající smlouvy od jiného zákazníka T-Mobile](#)
  - [nebo přenesení čísla k T-Mobile od jiného operátora \(Vodafone, O2\)](#).Podrobný postup viz následující kapitoly.
- Každou účastnickou smlouvu uzavřete vždy na vaše jméno a rodné číslo, pokud jste podnikatel pak na své IČ s jakýmkoli tarifem.
- Do T-Mobile programu můžete zařadit i svou stávající SIM kartu vedenou na vaše jméno a rodné číslo / IČ, pokud takovou SIM kartu již máte.

### Krok 2 – Požádejte o zařazení SIM karet do programu T-Mobile

- Požádejte pověřeného zástupce společnosti administrátory Neslyšící CZ, o.s. o zařazení Vašeho tel. čísla nebo čísel do T-Mobile programu. Pro žádost pošlete prosím SMS na číslo 739324768, nebo e-mailem na [t-mobile@neslyscici.cz](mailto:t-mobile@neslyscici.cz) nebo kontaktujte administrátory asociace Neslyšící CZ, o.s.
- Pokud jste fyzická osoba s DIČ, pověřenému zástupci společnosti zároveň s žádostí o zařazení vašeho tel.čísla do T-mobile programu, poskytněte svoje DIČ, které pověřený zástupce společnosti odešle spolu s Vaším telefonním číslem do TMCZ.
- **Od 1.2.2009 se uzavírají staré generace minutových a kreditních tarifních programů včetně tarifu Mých 5/HIT pro rezidentní zákazníky. Tyto tarifní programy nebude již možno získat aktivací, migrací či portací, proto uzavřete novou účastnickou smlouvu s tarifním programem z aktuální nabídky T-Mobile (kromě tarifního programu RODINA a BAV SE) a posléze zároveň s žádostí o zařazení vašeho tel.čísla do T-Mobile programu, informujte pověřeného zástupce společnosti o Vámi požadovaném minutovém tarifu. Vybraný tarifní program z aktuální nabídky T-Mobile, by měl přibližně odpovídat úrovni minutového tarifu, který budete požadovat v rámci T-Mobile programu.**
- Pozor, na svoje rodné číslo / IČ můžete mít celkem nejvíc 5 účastnických smluv (tel. čísel). Pokud tento počet překročíte, jedná se o porušení podmínek a budete z programu automaticky vyřazen. Dále platí, že v pořadí první oznámená účastnická smlouva po podpisu RS, Dodatku, musí být vždy nově uzavřenou účastnickou smlouvou (nová aktivace, anebo portace), **a to pouze prostřednictvím Zákaznického centra TMCZ, e-shopu TMCZ, anebo na kterékoli značkové prodejně TMCZ**, zatímco v pořadí další účastnické smlouvy mohou být jak nově uzavřené, tak i převedené. Účastnické smlouvy, které Člen uzavřel prostřednictvím obchodního zástupce TMCZ (Dealer), mohou být převedeny do režimu Rámcové smlouvy dle tohoto ustanovení pouze za

předpokladu, že byly Členem uzavřeny dříve než 6 měsíců před jejich zařazením do režimu Rámcové smlouvy.

- Pověřený zástupce společnosti administrátoři Neslyšící CZ, o.s. vaši žádost autorizuje (potvrdí váš nárok na účast v T-Mobile programu) a předá ke zpracování do T-Mobile.

### **Krok 3 - Zařazení SIM karet do zaměstnaneckého programu**

- Vaše čísla budou zařazena do T-Mobile programu a výhody z něj plynoucí budou aktivovány do 10 pracovních dní, nejpozději do konce 2. celého účtovacího období následujícího po obdržení žádosti společností T-Mobile.
- O zařazení do T-Mobile programu budete informováni zasláním SMS na telefonní číslo/čísla, o jejichž zařazení jste žádali.
- Podmínky pro zařazení do T-Mobile programu a zvýhodněné ceny vyplývající z aktivace tohoto programu naleznete na internetových stránkách: [www.neslysici.cz/t-mobile/](http://www.neslysici.cz/t-mobile/)

## A. Uzavření nové účastnické smlouvy (aktivace nové SIM karty)

Při uzavření nové účastnické smlouvy si vyberte kterýkoli tarif z aktuální nabídky T-Mobile a účastnickou smlouvu uzavřete vždy na své jméno a rodné číslo nebo IČ. Účastnickou smlouvu můžete uzavřít na dobu neurčitou. Pokud využijete nabídky tarifního zvýhodnění (HIT) nebo nabídku telefonu za zvýhodněnou cenu, pak se účastnická smlouva uzavírá na dobu určitou 24 měsíců. Účastnické smlouvy nemohou využít nabídku [Speciálních tarifů](#).

Uzavření nové účastnické smlouvy můžete provést:

- online prostřednictvím [T-Mobile e-Shopu](#) (neplatí pro občany bez české státní příslušnosti), na e-Shopu je možná aktivace nejvíce prvních dvou SIM karet, každou další účastnickou smlouvu můžete uzavřít pouze na Značkových prodejnách T-Mobile
- osobně na [Značkové prodejně T-Mobile](#), kde s Vámi budou vyplněny všechny potřebné formuláře
- zavoláním na Zákaznické centrum T-Mobile 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile) nebo 800 73 73 73, více informací k [aktivaci přes zákaznické centrum T-Mobile](#).

Doklady potřebné k aktivaci na prodejně:

- Právnícká osoba – výpis z obchodního rejstříku (originál nebo notářsky ověřená kopie mladší 3 měsíců) a osoba, která není členem statutárního orgánu, musí předložit také úředně / notářsky ověřenou plnou moc k uzavření smlouvy
- Fyzická osoba - Čech – občanský průkaz
- Fyzická osoba - cizinec – 2 doklady: pas (nebo obdoba OP pro občany Slovenské republiky) a dále jeden z následujících dokladů: Zelená karta, povolení k dlouhodobému pobytu, dlouhodobé vízum s prokázáním adresy, diplomatický průkaz, výpis z bankovního účtu s uvedením adresy v ČR (pouze cizinci ze zemí EU), výpis platby za elektřinu, vodu, plyn ... (např. od SME, PRE, ...) s uvedením adresy v ČR

V případě uzavírání nové účastnické smlouvy vám vaše nové telefonní číslo bude přiděleno automaticky. Pokud ale chcete mít snadno zapamatovatelné telefonní číslo, nabízíme vám [zlatá a stříbrná čísla nebo číslo podle vašeho výběru](#). Tato čísla jsou zpoplatněna.

Služeb sítě T-Mobile můžete začít využívat zpravidla do druhého dne od uzavření účastnické smlouvy (nejpozději do 5 dní). Délka procesu závisí na zvoleném kanálu.

**Poznámka:** V rámci uzavření účastnické smlouvy je nutné uhradit standardní poplatky a depozita ( **U třetí a každé další aktivace na jedno RČ se vybírá nadlimitní depozitum ve výši 3.000,- Kč.** ). Tyto poplatky a depozita se řídí aktuálními pravidly a ceníky společnosti T-Mobile a mohou být změněny.

Právnícké osoby nemohou s T-Mobile uzavírat další smlouvy, prostřednictvím kterých by bylo možné čerpat případné další výhody (např. Smlouvu významného zákazníka). SIM karty patřící pod takovouto další smlouvu nemohou být zařazeny do T-Mobile programu.

## B. Přejít z Twistu na tarif

Vyberte si tarif z nabídky T-Mobile a účastnickou smlouvu uzavřete vždy na své jméno a rodné číslo nebo IČ. Účastnickou smlouvu můžete uzavřít na dobu neurčitou. Pokud využijete nabídky tarifního zvýhodnění (HIT) nebo nabídku telefonu za zvýhodněnou cenu, pak se účastnická smlouva uzavírá na dobu určitou 24 měsíců. Účastnické smlouvy nemohou využít nabídku [Speciálních tarifů](#)

Přejít z Twistu a s tím spojené uzavření účastnické smlouvy můžete provést:

- online prostřednictvím [T-Mobile e-Shopu](#) (neplatí pro občany bez české státní příslušnosti), na e-Shopu je možná aktivace nejvíce prvních dvou SIM karet, každou další účastnickou smlouvu můžete uzavřít pouze na Značkových prodejnách T-Mobile
- osobně na [Značkové prodejně T-Mobile](#), kde s Vámi budou vyplněny všechny potřebné formuláře
- zavoláním na Zákaznické centrum T-Mobile 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile) nebo 800 73 73 73, více informací k [aktivaci přes zákaznické centrum T-Mobile](#).

K přechodu z Twistu na tarif je potřeba na značkové prodejně T-Mobile fyzicky předložit převáděnou Twist SIM kartu.

Doklady potřebné k přechodu z Twistu a s tím spojené aktivaci na značkové prodejně viz [kapitola A](#).

Při přechodu z Twistu vám zůstává tel. číslo zachováno. Zůstatek kreditu (kladný nebo záporný) na vaší Twist kartě bude automaticky převeden do prvního Vyúčtování služeb T-Mobile.

Přejít je uskutečněn zpravidla do druhého dne (nejpozději do 5 dní) po podání žádosti. Délka procesu závisí na zvoleném kanálu.

**Poznámka:** V rámci uzavření účastnické smlouvy, tedy i při přechodu z Twistu je nutné uhradit standardní poplatky a depozita. Tyto poplatky a depozita se řídí aktuálními pravidly a ceníky společnosti T-Mobile a mohou být jednostranně změněny.

## C. Převod účastnické smlouvy

Převod účastnické smlouvy umožňuje novému účastníkovi, členovi asociace Neslyšící CZ, o.s., převzít smluvní závazky, které jsou uzavřeny mezi T-Mobile a původním účastníkem. Původní účastník může být například váš rodinný příslušník / obchodní partner, kterého chcete zahrnout do T-Mobile programu. Jeho účastnickou smlouvu musíte tedy převést na své jméno a rodné číslo / IČ. Účastnické smlouvy nemohou využít nabídku [Speciálních tarifů](#)

Jako nový účastník přebíráte původní účastnickou smlouvu včetně všech závazků. Nastavení konkrétních služeb (např. výběr roamingového tarifu) si zvolíte ihned při převodu v převodním formuláři na značkové prodejně. Převod účastnické smlouvy může být uskutečněn pouze při uhrazení všech závazků původního účastníka, které jsou v den převodu po splatnosti. Předmětem převodu jsou také složená depozita. Pokud původní účastník depozitum nesložil, budete vyzváni k jeho složení při převodu na značkové prodejně.

Dohodu o převodu účastnické smlouvy můžete uzavřít:

- na [Značkové prodejně T-Mobile](#)

Doklady požadované při převodu účastnické smlouvy:

- Občanský průkaz (cizinec pas)
- v případě, že původní účastník je společnost (firma) a na značkovou prodejnu přijde osoba, která není členem jejího statutárního orgánu, pak i úředně / notářsky ověřená plná moc k uzavření smlouvy o převodu
- nový účastník předkládá dokumenty jako v případě standardní aktivace ([viz kapitola A](#))

Při převodu účastnické smlouvy nedochází k přerušování poskytování služeb a převod je proveden okamžitě.

Převod smlouvy je zdarma.

## D. Přenesení čísla k T-Mobile od jiného operátora

4 kroky jak snadno přejít k T-Mobile a přenést si s sebou i své stávající telefonní číslo jiného operátora:

- nejprve si objednáte přenesení čísla u T-Mobile
- následně podáte výpověď u svého stávajícího operátora
- a uzavřete novou účastnickou smlouvu s T-Mobile
- při samotném přenosu čísla bude stará SIM karta deaktivována a nová SIM karta aktivována

### Krok 1 - Snadno si objednejte přenesení čísla u T-Mobile

Přenesení čísla můžete objednat:

- na [Značkové prodejně T-Mobile](#),
- pomocí SMS ve tvaru PRE zaslané na číslo 603 603 603 (můžete si zvolit i vámi [preferované datum přenesení čísla](#)),
- na bezplatné lince 800 73 73 73
- a nebo na internetové stránce [www.t-mobile.cz/kpc](http://www.t-mobile.cz/kpc).

Obdržíte Kód přenesení čísla (KPČ). To je jedenáctimístný číselný kód, který potřebujete pro podání výpovědi u svého operátora i pro další kontakt s T-Mobile.

### Krok 2 - Podejte výpověď u svého stávajícího operátora

#### **Pokud jste zákazníkem s předplacenou službou:**

Zákazníci GO mohou podat výpověď

- zasláním SMS ve tvaru PRENOS KPČ PUK (například tedy PRENOS 12345678901 12345678) na telefonní číslo 999111
- zavoláním na \*33
- na značkové prodejně Telefónica O2

Pro výpověď budete potřebovat PUK (na značkové prodejně stačí SIM karta).

Zákazníci s Vodafone kartou mohou podat výpověď

- zavoláním na \*077 (budete potřebovat své heslo do hlasové samoobsluhy)

Při podání výpovědi uveďte KPČ. Výpověď musí být podána do 10ti pracovních dní od podání objednávky přenesení čísla a to v pracovních hodinách, tj. v pracovní dny 9:00 - 17:00. Výpověď nepodávejte ihned po obdržení KPČ, ale počkejte nejméně 3 pracovní hodiny. Opouštěný operátor by vám měl nejpozději následující pracovní den sdělit výsledek ověření objednávky. Pokud by vám opouštěný operátor nesdělil výsledek ověření včas, kontaktujte nás na bezplatné lince 800 73 73 73.

#### **Pokud máte uzavřenu tarifní smlouvu:**

Zákazníci Telefónica O2 mohou podat výpověď

- poštou
- na prodejně Telefónica O2

Můžete použít přiložený formulář:  Formulář pro podání výpovědi (pro zákazníky Telefónica O2)

Zákazníci Vodafone mohou podat výpověď

- zavoláním na \*077 v pracovních hodinách (v pracovní dny 9:00 – 17:00), budete potřebovat heslo do hlasové samoobsluhy

Výpověď musí být podána do 10ti pracovních dní od podání objednávky přenesení čísla. Výpověď musí vždy obsahovat KPČ a identifikaci zákazníka, jako důvod uveďte přenesení čísla. Po podání výpovědi má opouštěný operátor maximálně 5 pracovních dní od autorizace zákazníka na ověření objednávky a výsledek je povinen vám sdělit. Pokud by vám opouštěný operátor nesdělil výsledek ověření včas, kontaktujte nás na bezplatné lince 800 73 73 73.

### Krok 3 - Uzavřete novou smlouvu s T-Mobile

Uzavřít účastnickou smlouvu můžete:

- na bezplatné lince 800 73 73 73
- na [Značkové prodejně T-Mobile](#) (doklady potřebné k uzavření smlouvy [viz kapitola A](#))
- na [T-Mobile e-Shopu](#) (neplatí pro občany bez české státní příslušnosti)

Na e-Shopu je možná aktivace nejvíce prvních dvou SIM karet, každou další účastnickou smlouvu můžete uzavřít pouze na Značkových prodejnách T-Mobile.

K uzavření účastnické smlouvy budete potřebovat jen telefonní číslo, které chcete přenést k T-Mobile, kód přenesení čísla (KPČ) a číslo SIM karty (ICCID uvedený na SIM kartě).

**Upozornění:** Může se stát, že vaše telefonní číslo nebude opouštěným operátorem uvolněno k přenesení čísla. Pokud tato situace nastane a vy jste již uzavřeli účastnickou smlouvu na dobu určitou s T-Mobile, bude SIM karta automaticky aktivována s jiným telefonním číslem z rozsahu T-Mobile. Zatímco uzavřete-li účastnickou smlouvu na dobu neurčitou a vaše telefonní číslo nebude uvolněno k přenesení čísla, bude tato nově uzavřená smlouva na dobu neurčitou automaticky zrušena.

### Krok 4 - Deaktivace staré a aktivace nové SIM karty

Deaktivace SIM karty opouštěného operátora bude provedena v naplánovaný den mezi 0:00 a 2:00. Následně bude mezi 4:00 a 6:00 aktivována nová SIM karta v síti T-Mobile. Do svého mobilního telefonu vložte ráno SIM kartu T-Mobile (SIM kartu obdržíte při uzavření Účastnické smlouvy). Od této chvíle můžete využívat služby sítě T-Mobile.

**Poznámka:** Žádost o zařazení do T-Mobile programu zašlete až po úplném a úspěšném dokončení přenosu čísla do sítě T-Mobile. V případě že pošlete žádost před přenesením čísla do sítě T-Mobile, nemůžeme ji zpracovat (aktivovat výhody T-Mobile programu pro Neslyšící CZ, o.s.) a vaši žádost budeme nucení zamítnout.

## E. Informace o cenách a podmínkách T-Mobile programu

Ceny a podmínky T-Mobile programu pro členy asociace Neslyšící CZ, o.s. :

Nabídka tarifů po aplikaci množstevní slevy – ceny jsou vč. DPH:

Hlasové tarify:

Ceník tarifů	T30		T80		T300	
Měsíční paušál	57,- Kč		405,- Kč		891,- Kč	
Volné minuty	30		80		300	
Volné SMS	50		50		50	
Sazby	HIT	Stand.	HIT	Stand.	HIT	Stand.
T-Mobile	3,84	4,80	3,36	4,20	3,36	4,20
Ostatní sítě v ČR	5,76	7,20	4,32	5,40	3,36	4,20
Krátké textové zprávy (SMS) síť T-Mobile	0,60	1,02	0,60	1,02	0,60	1,02
Krátké textové zprávy (SMS) ostatní sítě	0,96	1,63	0,96	1,63	0,96	1,63
Multimediální zprávy - MMS	6,88	6,88	6,88	6,88	6,88	6,88
Volání v Privátní podnikové síti	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54	0,54

Datové tarify:

Tarif	M2M	Internet Basic	Internet Standard	Internet Premium
Měsíční paušál	59,40 Kč	359,10 Kč	629,10 Kč	899,10 Kč
Volné minuty	5	-	-	-
Volné SMS	30 do TMCZ, 150 do ostatních sítí	-	-	-
Cena SMS po slevě	do TMCZ 0,90 Kč, ostatní sítě 2,88 Kč	TMCZ 1,02 Kč, ostatní sítě 1,63 Kč	TMCZ 1,02 Kč, ostat. sítě 1,63 Kč	TMCZ 1,02 Kč, ostat. sítě 1,63 Kč
Volné jednotky pro int.4G	0	neomezeně	neomezeně	neomezeně
Neomezená služba GPRS/EDGE	-	Ne	Ano	Ano + Hot Spot
Neomezená služba Int. 4G	-	Ano	Ano	Ano
Max. rychlost přenosu dat	-	512/128	512/128	1024/256
Měsíční objem dat v tarifu	1 MB	2 GB	5 GB	10 GB
Cena za zvýšení limitu o 1GB	-	118,80	118,80	118,80
Snížená rychlost po dosažení FUP limitu	-	64/32 Kb/s	64/32 Kb/s	128/64 Kb/s

Internet v mobilu – web'n'walk zvýhodnění

Zvýhodnění	Standardní Cena (bez DPH)	Cena (vč. DPH) po aplikované slevě
Surf+	99,- Kč	89,10 Kč
Surf&Mail+	199,- Kč	179,10 Kč
Internet+	699,- Kč	629,10 Kč

Vzhledem k tomu, že konečné ceny jsou vždy určeny % slevou ze základní sazby uvedené ve standardním ceníku T-Mobile, výše uvedené ceny vyjádřené v Kč / min (vč. DPH) nemusí být vždy zcela přesné.

Ostatní tarify a sazby zde neuvedené se řídí standardními cenovými podmínkami T-Mobile ([www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)). Neuplatňují se na ně tedy žádné slevy.

Souběžně s využíváním výhod vyplývajících z T-Mobile programu není možné využívat časově omezené nabídky T-Mobile, tzv. promo akce (tyto budou automaticky deaktivovány při zařazení Vašeho telefonního čísla do T-Mobile programu).

## F. Informace a nastavení služeb

Všechny další informace týkající se vaší účastnické smlouvy nebo produktů a služeb T-Mobile získáte prostřednictvím Zákaznického centra, které je vám k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na tel. čísle 603 603 603 (4603 ze sítě T-Mobile). Hovory uskutečněné ze sítě T-Mobile jsou zdarma.

Prostřednictvím Zákaznického centra nebo na značkových prodejnách T-Mobile můžete libovolně administrovat nastavení služeb na svých SIM kartách (např. Hlasová schránka, Zamezení identifikace volajícího, nastavení MMS zpráv, aktivace roamingu apod.). [Na svých SIM kartách zařazených do T-Mobile programu nemůžete pouze provádět změny v nastavení služby Privátní podniková síť, které může provádět pouze společností Neslyšící CZ, o.s. stanovený administrátor.](#)

## G. Ukončení poskytování výhod z T-Mobile programu

Společnost Neslyšící CZ, o.s. pravidelně oznamuje případné změny v seznamu členů Neslyšící CZ, o.s. V případě ukončení vašeho členství v Neslyšící CZ, o.s. budou automaticky deaktivovány slevy a výhody T-Mobile programu na všech vašich SIM kartách. Podmínky se dále budou řídit dle aktuálně platného Ceníku služeb. O ukončení poskytování výhod z T-Mobile programu můžete požádat i sami své pověřené zástupce – administrátory Neslyšící CZ, o.s. nebo zasláním SMS na číslo 739324768, nebo e-mailem na [t-mobile@neslysici.cz](mailto:t-mobile@neslysici.cz)

## I. Nejčastěji kladené otázky

### Q: Kolik budu dostávat vyúčtování / faktur za služby?

A: Při uzavírání / převodu účastnických smluv si dohodněte konkrétní podmínky sdružování čísel na fakturách a fakturační adresy. Jsou možné libovolné kombinace, např.:

- každé z vašich čísel bude fakturováno samostatně a faktura odesílána na samostatnou adresu,
- nebo všechna vaše čísla budou na jedné faktuře,
- **nebo sdružení 2 čísla na jednu fakturační adresu a 1 číslo na jinou fakturační adresu apod.**

Při definici fakturačních skupin a adres berte v úvahu, že vy zůstáváte plně zodpovědná/ý za včasnou úhradu služeb a v případě neuhrazených závazků, které nemáte „plně pod kontrolu“ může být ukončena vaše účast v T-Mobile programu a SIM karty mohou být z důvodu neplacení deaktivovány. Fakturační adresa může být libovolná, ale majitelem smlouvy – tj. zákazníkem T-Mobile jste vy – člen asociace Neslyšící CZ, o.s., účastnické smlouvy jsou vždy uzavřeny na vaše jméno a rodné číslo / IČ a za úhradu Vyúčtování služeb ručíte.

### Q: Minulý měsíc jsem si zažádal/a o zařazení do T-Mobile programu, ale na faktuře se mi neobjevily žádné slevy?

A: Důvodem je Zúčtovací období, do něž je vaše SIM karta zařazena. V případě, že jste podal/a žádost o zařazení jen několik dní před koncem vašeho Zúčtovacího období, nemusí se na vašem prvním Vyúčtování služeb ještě slevy projevit. V případě, že jste podal/a žádost o zařazení v průběhu vašeho Zúčtovacího období, budou slevy na vašem prvním Vyúčtování služeb zobrazeny poměrnou částí. Znamená to, že maximálně 10 pracovních dní od přijetí žádosti o zařazení do programu od vašeho zaměstnavatele budou ještě účtovány standardní ceny dle vašeho tarifu.

### Q: Potřebuji informaci týkající se mého stávajícího operátora (Vodafone, O2) ....

A: Pro otázky týkající se vašeho stávajícího operátora prosím kontaktujte vždy nejprve standardní podporu vašeho operátora (např. při převodu čísla). Pracovníci T-Mobile mají pouze omezenou znalost procesů na straně ostatních operátorů a je možné, že přes veškerou snahu vám nebudou schopni pomoci.

### Q: Nerozumím položkám na faktuře/vyúčtování služeb, nevidím tam ceny po slevě, jen nějakou množstevní slevu. Co to znamená, za kolik tedy volám?

A: Všechny ceny a slevy, které využíváte po zařazení do zaměstnaneckého programu, jsou podrobně uvedeny na str. 9. Na Vyúčtování služeb (faktuře) jsou uvedeny ceny před slevou, součet všech poskytnutých slev je uveden v položce Množstevní sleva. Celková výsledná fakturovaná částka je tedy vypočtena jako částka za služby před slevou minus množstevní sleva. **Výjimku tvoří položky mezinárodní hovorné, roaming a aktivací poplatek za Privátní podnikovou síť, které jsou uvedeny ve Vyúčtování služeb v cenách již po slevě.**

### Q: Mám již delší dobu vlastní SIM kartu T-Mobile a na Značkové prodejně T-Mobile mi tvrdí, že nebudu nic převádět. Je to pravda?

A: Ano, v tomto případě již pro tuto SIM kartu(y) máte vše připraveno a můžete rovnou přejít k odeslání žádosti o zařazení do programu. Na Značkové prodejně zařazení do programu provést nemohou, musíte vždy poslat písemnou žádost v požadovaném formátu (viz kapitola Postup využití výhod T-Mobile programu).

**Q: Požádal jsem o zařazení nových SIM karet do T-Mobile programu, ale T-Mobile moji žádost zamítnul s tím, že mám více SIM karet než je povolený limit. Já jsem ale požadoval zařazení pouze 2 nových SIM karet. Jak je to tedy možné?**

**A:** Pravděpodobně máte na své rodné číslo / IČ již nějaké SIM karty aktivovány z dřívější doby a máte tedy uzavřeno více účastnických smluv než je povolený limit. Slevy z T-Mobile programu se přiřazují na úroveň zákaznické smlouvy (tj. na rodné číslo / IČ), dostal byste tedy automaticky slevy i na čísla, o jejichž zařazení jste nežádal. Do T-Mobile programu může být zařazeno max. 5 účastnických smluv, tj. na rodné číslo / IČO můžete mít vedeno max. 5 SIM karet. Pokud máte více SIM karet a chcete být zařazen do T-Mobile programu, musíte některé z nich převést buď na někoho jiného anebo je zrušit a až po jejich převedení nebo ukončení můžete znovu zažádat o zařazení do T-Mobile programu.

**Q: Využil jsem časově omezenou zvýhodněnou nabídku, tzv. promo akci, která mi byla nabídnuta při aktivaci nové SIM karty. V prvním Vyúčtování služeb ale výhody plynoucí z této promo akce chybí. Jak je to možné?**

**A:** Tato časově omezená nabídka Vám byla automaticky deaktivována. Souběžně s využíváním výhod T-Mobile programu nelze využívat i tyto časově omezené nabídky, tzv. promo akce.