



Příručka pro administrátory zákazníků T-Mobile s Rámcovou smlouvou

Obsah

1.	ADMINISTRACE.....	4
2.	KONTAKTY	7
3.	OBJEDNÁVÁNÍ NOVÝCH SIM KARET, TELEFONŮ A PŘÍSLUŠENSTVÍ.....	8
4.	VÝMĚNA SIM KARTY A ZÍSKÁNÍ NOVÉ SIM KARTY PO KRÁDEŽI/ZTRÁTĚ	9
5.	PŘEVOD ÚČASTNICKÉ SMLOUVY, MIGRACE PŘEDPLACENÉ KARTY TWIST NA PAUŠÁL A UKONČENÍ ÚČASTNICKÉ SMLOUVY	10
6.	VYÚČTOVÁNÍ A PLATBY.....	12
7.	VĚRNOSTNÍ PROGRAM	15
8.	PRODLOŽENÍ ÚČASTNICKÝCH SMLUV	16
9.	STÍŽNOSTI A REKLAMACE	17
10.	PORTACE NEBOLI PŘENESENÍ ČÍSLA.....	19

Seznam zkratek:

ADF	Administrátor financí
ADS	Administrátor služeb
ADSR	Administrátor systémových řešení
BA	Fakturační skupina
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ČVOP	Číslo výpovědi opouštěného operátora
DPH	Daň z přidané hodnoty
GPRS	Mobilní datová služba přístupná pro uživatele GSM mobilních telefonů
HW	Hardware (vybavení, zařízení, telefony, příslušenství atd.)
ICCID	Výrobní číslo SIM karty
LE	Klíčový zákazník (smlouva na IČ) - uzavřená Rámcová smlouva (RS)
LTE	Long Term Evolution - technologie určená pro vysokorychlostní mobilní síť 4 generace
MMP	Minimální měsíční plnění
PUK	Osmimístný kód pro odblokování SIM karty
PS	Privátní síť
PVS	Podrobný výpis služeb
RS	Rámcová smlouva
SFN	Správce firemních nákladů
SIM	SIM karta
TMCZ	T-Mobile Czech Republic a.s.
ZO	Zodpovědná osoba

1. Administrace

Pro potřeby komunikace se Zákaznickým centrem – Business je nutné, aby si Vaše společnost určila osoby, které mohou dle stanoveného oprávnění provádět níže uvedené činnosti.

Při vzájemném kontaktu rozlišujeme tyto typy Vámi určených osob:

- Zodpovědná osoba (ZO) – heslo ZO
- Administrátor služeb (ADS) – heslo ADS
- Administrátor financí (ADF) – heslo ADF
- Administrátor systémových řešení (ADSR) – heslo ADSR
- Koncový uživatel – heslo uživatele SIM karty (heslo pro blokování)

Stanovením administrátorů ADS a ADF se omezí koncovým uživatelům možnost administrace.

Např. nastavením role:

- **„Administrátor financí (ADF)“** odejmete koncovým uživatelům právo provádět činnosti, které jsou v kompetenci role ADF (získat informace o celkové výši faktury, měnit fakturační adresu, aktivovat Podrobný výpis služeb apod.).
- **„Administrátor služeb (ADS)“** odejmete koncovým uživatelům právo provádět činnosti, které jsou v kompetenci role ADS (Např. měnit tarif, aktivovat nové služby, balíčky apod.).

Spolu se stanovením výše uvedených rolí si zvolíte čtyřmístné číselné heslo pro telefonickou komunikaci se Zákaznickým centrem – Business. Z bezpečnostních důvodů není však možné zadat tyto kombinace: 0000, 1234, 4321, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888 a 9999.

Zodpovědná osoba (ZO)

Zodpovědná osoba může být statutárním orgánem Vaší společnosti nebo osobou, která má jiné oprávnění jednat za Vaší společnost (např. plná moc). Zodpovědná osoba má pravomoc nakládat s jednotlivými Účastnickými smlouvami, může také stanovit, změnit, případně zrušit ostatní administrátory. V případě, že ZO není zároveň jednatel společnosti, nemůže vypovědět RS a měnit její podmínky.

Autorizace: heslo Zodpovědné osoby a/nebo podpis
ZO má stejné pravomoci jako všichni ostatní administrátoři, navíc má tato oprávnění:

- *uzavírat nové Účastnické smlouvy a objednávat nové SIM karty a HW, využívat HW budget*
- *převádět smlouvy a SIM karty (mezi firmami nebo z předplacené služby Twist)*
- *prodloužit Účastnické smlouvy*
- *požádat o ukončení Účastnických smluv a deaktivovat SIM karty*
- *zakládat a rušit dílčí služby ProfiNet (uzavřít smlouvu nebo ji vypovědět)*
- *přidávat/vylučovat Oprávněné osoby*

Administrátor služeb (ADS)

Administrátor služeb je oprávněn měnit nastavení služeb Účastnických smluv, pro něž byl jako administrátor určen. **V případě, že ADS není stanoven, koncový uživatel může provádět změny uvedené v kompetenci ADS!** (např. měnit tarif, nastavit nové služby, atd.)

Autorizace: heslo Administrátora služeb

Oprávnění:

- *administrovat služby (aktivovat, měnit, deaktivovat) – např. roaming, GPRS apod.*
- *měnit tarify a nastavovat tarifní zvýhodnění*
- *získávat informace o nastavení služeb, reporty*
- *získávat informace o kódu PUK k SIM kartě*
- *suspendovat SIM karty*
- *žádat o změnu telefonního čísla*
- *získávat informace a žádat o zveřejnění v telefonním seznamu*
- *zrušit sám sebe*

Administrátor financí (ADF)

Administrátor financí je oprávněn nastavovat parametry týkající se Vyúčtování služeb a získávat informace o nich. **V případě, že ADF není stanoven, koncový uživatel může provádět změny uvedené v kompetenci ADF!** (např. aktivovat podrobný výpis služeb, získávat informace o celkové výši Vyúčtování služeb atd.)

Autorizace: heslo Administrátora financí

Oprávnění:

- *získávat informace o Vyúčtování služeb, platbách (otevřené částky), nahlížet na Vyúčtování služeb hovorů prostřednictvím aplikace Správce firemních nákladů (SFN) (viz kapitola 6. Vyúčtování)*
- *administrovat Podrobný výpis služeb, administrovat službu Můj limit*
- *měnit metodu úhrady služeb (inkaso, bankovní převod atp.)*
- *měnit formu Vyúčtování služeb (papírové/elektronické)*
- *měnit údaje k Vyúčtování služeb (fakturační adresa) a platbám (inkasu, platební kartě spod.)*
- *měnit korespondenční jazyk*
- *žádat o opisy daňových dokladů*
- *žádat platební šetření*
- *žádat vrácení záloh, depozit a přeplatků včetně určení způsobu vrácení*
- *žádat o splátkový kalendář*
- *zrušit sám sebe*

Zodpovědnou osobu ZO a administrátory ADS, ADF a ADSR pro PS můžete stanovit prostřednictvím formuláře **Stanovení/Zrušení Administrátorů**, který naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/ Podpora/Ke stažení a po zadání názvu/části názvu formuláře do kolonky „Klíčové slovo“**.

Administrátor systémových řešení (ADSR)

Administrátor systémových řešení má oprávnění získávat informace a administrovat služby jako jsou Pevné hlasové služby, Privátní síť, Pevná datová síť, Připojení k internetu, Mobilní intranet, Barevná volání, Hromadné SMS a MMS, Datové centrum, Síťová bezpečnost a další technická řešení. Zároveň je ze strany T-Mobile kontaktní osobou pro tyto služby.

Autorizace: heslo Administrátora systémových řešení

Administrátora ADSR můžete stanovit prostřednictvím formuláře **Stanovení/změna/zrušení administrátora systémových řešení**, který naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná práva/ Podpora/ Ke stažení a po zadání názvu/části názvu formuláře do kolonky „Klíčové slovo“**.

Stanovením administrátora ADSR získáváte možnost kontaktovat v případě potřeby Oddělení technických, datových a multimediálních služeb.



Ohledně požadavků ke službě PPS kontaktujte Zákaznické centrum – Business na lince 800 737 333.

Koncový uživatel

Koncovým uživatelem je zaměstnanec Vaší společnosti – skutečný uživatel daného telefonního čísla. Je oprávněn měnit nastavení vybraných služeb, které nemají vliv na fakturaci, jako je hlasová schránka nebo přesměrování do hlasové schránky. Pro každé jednotlivé telefonní číslo je také stanoveno heslo uživatele SIM karty (heslo pro blokování), které by měli koncoví uživatelé znát (např. pro případ ztráty SIM karty a možnost jejího zablokování). Koncoví uživatelé mají také možnost v případě ztráty či krádeže SIM karty požádat o její výměnu. V případě aktivního elektronického podrobného výpisu budou mít rovněž koncoví uživatelé k němu přístup v rámci služby Můj T-Mobile (pouze pro své číslo).

Autorizace: heslo pro blokování (4místné číselné), není však možné zadat následující kombinace: 0000, 1234, 4321, 1111, 2222, 3333, 4444, 5555, 6666, 7777, 8888 a 9999.

Bližší informace o administrátorech a autorizaci naleznete *na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa a do vyhledávače zadat klíčové slovo Role.***

2. Kontakty

Zákaznické centrum – Business (Osobní konzultant)

- zajišťuje vyřizování požadavků Zodpovědných osob a všech typů administrátorů
- zajišťuje pro Vás informační podporu
- vyřizuje objednávky SIM karet, telefonů a příslušenství
- zajišťuje opravy mobilních telefonů
- pomáhá řešit technické komplikace při využívání služeb

Pracovní doba: 8:30 – 17:00 hodin pondělí – pátek (mimo tuto pracovní dobu budete přesměrováni na nejzkušenější operátory standardního Zákaznického centra)

Zákaznické centrum - Business - kontakty

Tel.: 800 737 333

E-mail: business@t-mobile.cz

Korespondenční adresa

Zákaznické centrum – Business
T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomíčkova 2144/1
148 00 Praha 4

Webové stránky

www.t-mobile.cz/firmy-a-verejna-sprava

Oddělení technických, datových a multimediálních služeb (určeno pro ADSR)

Individuální kontakt dle uzavřené smlouvy.

*Aktuální verzi příručky, kterou držíte v ruce, získáte na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/ Podpora/Ke stažení** po zadání názvu části názvu příručky do kolonky „Klíčové slovo“.*

Poznámka: na našich webových stránkách, na výše uvedené adrese, naleznete i další dokumenty, které Vám pomohou při komunikaci se Zákaznickým centrem (ceníky služeb, telefonů atd.).

Manažer prodeje klíčovým zákazníkům/Reprezentant prodeje klíčovým zákazníkům

- pomáhá komplexně řešit telekomunikační potřeby firmy
- informuje o nových službách a novinkách na telekomunikačním trhu
- provádí analýzu stávající firemní mobilní komunikace
- nabízí možnosti její optimalizace
- řeší změny smluvních dokumentů (Rámcová smlouva a její dodatky)

3. Objednávání nových SIM karet, telefonů a příslušenství

Uzavření Účastnické smlouvy

Uzavření Účastnické smlouvy lze provést prostřednictvím formuláře „**Účastnická smlouva LE hromadný**“ – formulář, který naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/Podpora/Ke stažení v kategorii Praktické – Pro zákazníky s Rámcovou smlouvou**

Pro pomoc při vyplnění „Objednávky“ jsme pro Vás připravili „Pokyny pro vyplňování“, které jsou součástí formuláře „Účastnická smlouva LE – hromadný“.

Na základě obchodních podmínek je možné vyplněný formulář Zodpovědnou osobou zasílat i e-mailovou cestou. Přijímáme i scannové kopie podepsaného formuláře zaslaného e-mailem. Návrh na uzavření Účastnické smlouvy prostřednictvím formuláře podepisuje Zodpovědná osoba, viz kapitola [Administrace](#).

V případě, že si nevíte rady s vyplněním, zavolejte na Zákaznické centrum – Business, kde Vám s vyplněním rádi pomůžeme.

Jakým způsobem Vám SIM karty doručíme:

Doručení objednaných SIM karet a mobilních telefonů nebo jiného HW je možné zvolit na 1. stránce objednávky z těchto možností:

- kurýrní služba – do 2 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky
- Česká pošta – není možné garantovat doručení do 2 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky

V případě, že na objednávce nezvolíte způsob doručení, je dodávka doručena Českou poštou.

Objednávání telefonů a příslušenství

Jak si objednat:

- písemně, prostřednictvím:
 - o **Formuláře Účastnická smlouva LE – hromadný** jako dotované zařízení k aktivaci/portaci
 - o **Objednávky na Vašem hlavičkovém papíře**, ve které specifikujete Vámi požadované zboží (typ, cena, množství, adresa dodání, kontaktní telefonní číslo a kontaktní osoba pro dodávku)
- e-mailem na adresu business@t-mobile.cz
- telefonicky přes Zákaznické centrum – Business

O objednání žádá Zodpovědná osoba, viz kapitola [Administrace](#).
Zodpovědná osoba může zboží rovněž zakoupit na Značkových prodejnách T-Mobile.

4. Výměna SIM karty a získání nové SIM karty po krádeži/ztrátě

Jak požádat o zablokování SIM karty:

V případě ztráty nebo odcizení SIM karty je nutné, aby uživatel SIM karty neprodleně kontaktoval Zákaznické centrum T-Mobile (800 73 73 73) nebo osobně navštívil naši Značkovou prodejnu. Uživatel sdělí telefonní číslo a příslušné heslo pro blokování, SIM karta bude zablokována proti možnému zneužití (odchozí hovory, mezinárodní roaming, GPRS).

Jak požádat o výměnu SIM karty po ztrátě či krádeži:

- **telefonicky:**
 - **Zákaznické centrum – Business**

O výměnu SIM karty může požádat koncový uživatel telefonicky současně při sdělení požadavku na zablokování SIM karty. Požadovaná SIM karta bude zaslána poštou na fakturační nebo na Vámi zvolenou adresu. Po obdržení nové SIM karty je třeba, aby administrátor služeb (ADS) kontaktoval Zákaznické centrum – Business, kde Vám SIM kartu aktivujeme po sdělení telefonního čísla a čísla SIM karty (ICCID).
- **osobně:**
 - **Značkové prodejny T-Mobile a Partnerské prodejny**

Výměna bude provedena na žádost koncového uživatele, který se prokáže občanským průkazem a heslem pro blokování. Seznam Značkových prodejen a Partnerských prodejen naleznete na našich webových stránkách www.t-mobile.cz v zápatí.

5. Převod Účastnické smlouvy, migrace předplacené karty TWIST na paušál a ukončení Účastnické smlouvy

Převod smlouvy Vám umožňuje převzít smlouvu, která je uzavřena mezi T-Mobile Czech Republic a.s. a původním účastníkem.

Typy převodů:

- Převod pod Rámcovou smlouvu
- Převod z režimu Rámcové smlouvy

Podmínky převodu:

- Převod smlouvy provádíme zdarma
- V případě dluhu převod není možný
- Při převodu smlouvy si účastník může vybrat z tarifů, které mu umožňuje Rámcová smlouva
- Na nového účastníka se nepřevádí promo akce nebo akviziční nabídky, dluhy a depozita
- Partner kartu je třeba vyplňovat do převodního formuláře, nesmí zůstat sama pod fakturační skupinou
- Na převodním formuláři si nový zákazník volí tarif a nastavení svých služeb na převáděné SIM kartě

Převod Účastnické smlouvy pod Rámcovou smlouvu

Máte zájem o převod např. soukromých SIM karet Vašich zaměstnanců pod Rámcovou smlouvu

Jak požádat o převod:

Převod lze provést prostřednictvím podepsaného formuláře ***Dohoda o převodu Účastnických smluv (pro RS)***, který naleznete na našich webových stránkách, v sekci ***Firmy a veřejná správa /Podpora/Ke stažení v kategorii Praktické – Pro zákazníky s Rámcovou smlouvou.***

Formulář musí potvrdit jak původní, tak nový účastník – v obou případech osoba s podpisovým právem. Nascenovaný formulář zašlete e-mailem na Zákaznické centrum – Business.

Převod z režimu Rámcové smlouvy

Máte zájem o převedení Vaší SIM karty z režimu Rámcové smlouvy na fyzickou nebo právnickou osobu.

Jak zažádat o převod:

Písemně prostřednictvím formuláře ***Dohoda o převodu Účastnických smluv (pro RS)***, který naleznete na našich webových stránkách, v sekci ***Firmy a veřejná správa/ Podpora/Ke stažení v kategorii Praktické – Pro zákazníky s Rámcovou smlouvou.***

Po ověření veškerých náležitostí odešleme na převáděné telefonní číslo SMS zprávu s informacemi o dalším postupu převodu – nový účastník musí do 30 kalendářních dnů navštívit prodejnu pro dokončení převodu. Na žádost ZO pošleme zákazníkovi také dopis s podrobnými informacemi a termínem pro provedení převodu. Zájemce (nový účastník) přichází již bez účasti původního účastníka na naši Značkovou prodejnu nebo T-Mobile Partnerskou prodejnu.

Přechod ze služby Twist na standardní tarif pod RS

Jak požádat o přechod:

Přechod ze služby TWIST na standardní tarif se provádí úplně stejně jako objednání nové Účastnické smlouvy (viz odstavec č. 3 Objednání nových SIM karet, telefonů a příslušenství). Do formuláře je nutné uvést čitelně telefonní číslo a číslo SIM (ICCID) – do „Poznámky“ v Příloze č. 1. Podepsaný ZO a vyplněný formulář pošlete na Zákaznické centrum – Business.

Ukončení Účastnické smlouvy - přechod ze standardního tarifu na Twist

Jak požádat o přechod:



Zodpovědná osoba *písemně* nebo *scanem*

Podmínky:

- *výpověď obsahuje vypovídané telefonní číslo*
- *podpis Zodpovědné osoby*
- *o výsledku požadavku budete informováni dopisem*

6. Vyúčtování a platby

Pro snadnější orientaci ve Vyúčtování služeb pro Vás máme k dispozici „Průvodce Vyúčtováním služeb T-Mobile“, kterého naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/ Podpora/ Ke stažení v kategorii –Praktické – Pro zákazníky s Rámcovou smlouvou.**

Vyúčtování služeb je platným daňovým dokladem za služby poskytnuté společností T-Mobile Czech Republic a.s. Součástí Vyúčtování služeb je Souhrnný přehled služeb, Přehled služeb po číslech (rozpis částek pro jednotlivá telefonní čísla) a Podrobný výpis služeb, je-li objednan.

Typy Vyúčtování služeb:

Naším zákazníkům nabízíme zasílání Vyúčtování služeb v placené tištěné formě nebo zdarma v elektronické formě. Podoba podrobného výpisu služeb (PVS) se řídí dle typu nastaveného Vyúčtování

Jak požádat o PVS:

Administrátor financí, telefonicky
Autorizace: heslo Administrátora financí

Přehled možných způsobů úhrady

- inkaso z bankovního účtu
- bankovní převod
- *expresní platba na Značkových a Partnerských prodejnách – poplatek dle aktuálního ceníku*
- *vklad v hotovosti na jakékoli pobočce Komerční banky, České spořitelny nebo ČSOB prostřednictvím „pokladní složanky“ – poplatek dle ceníku banky*
- úhrada poštovní poukázkou typu A
- platba On-line na www.t-mobile.cz
- [QR kód](#)

Inkaso z bankovního účtu

Inkaso je nejjednodušší formou úhrady Vašeho Vyúčtování služeb. Stačí pouze kontaktovat Vaši banku, kde zadáte povolení k inkasu ve prospěch účtu 19-2235210247

- *kód banky 0300 – pro klienty ČSOB*
- *kód banky 0800 – pro klienty České spořitelny*
- *kód banky 0100 – pro klienty Komerční banky a jiných bank*

U inkasa v bance nesmí být zadán žádný variabilní symbol.

Zároveň prosím kontaktujte Zákaznické centrum – Business a uveďte:

- *heslo Administrátora financí*
- *číslo Vašeho účtu, kód banky*
- *Vámi stanovený inkasní limit (minimálně 100,- Kč)*

Bankovní převod

Vyúčtování služeb

Navštivte Vaši banku a vyplňte příkaz k úhradě nebo ho zadejte přes Vaše internetové bankovníctví:

- *účet příjemce 19-2235210247*
- *kód banky si můžete vybrat:*
0100 pro Komerční banku

0300 pro ČSOB

0800 pro Českou spořitelnu

Pokud máte účet u jiné banky, můžete si vybrat kterýkoliv z výše nabízených kódů

- *variabilní symbol (VS) – naleznete jej na Vašem Vyúčtování služeb – variabilní symbol (90+číslo Vaší fakturační skupiny) je stejný pro každé Vaše další nově vystavené Vyúčtování služeb.*

Úhradu lze provést také

- *pod číslem daňového dokladu, které je pro každé Vyúčtování služeb jedinečné. Věnujte prosím pozornost správnému vyplnění (přesná částka, číslo VS, číslo daňového dokladu)*
- *přesná částka k úhradě*

Faktury za mobilní telefony a příslušenství

Pro účely platby faktury za mobilní telefony a příslušenství se používá odlišné číslo účtu, a to 19-2271190247/0100.

Variabilní symbol = číslo daňového dokladu.

Značková prodejna T-Mobile

Na jakékoli Značkové prodejně T-Mobile můžete uhradit Vaše Vyúčtování služeb, a to v hotovosti či prostřednictvím běžně používaných platebních karet – American Express, VISA, VISA Electron, Eurocard/MasterCard, Maestro a Dinners Club.

V případě použití této metody úhrady je částka připsána do 6 hodin od zaplacení. Tato „expresní“ forma uhrazení Vyúčtování služeb je zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

Platba On-line

Zaplatte Vyúčtování on-line platební kartou. Je to zdarma a částka je na náš účet převedena okamžitě. To se hodí, třeba když potřebujete rychle odblokovat služby. Na platební kartě je nutné mít povolené platby přes internet.

QR kód

QR kód je obdoba čárového kódu ve čtvercové podobě a může obsahovat mnohem větší množství dat, než klasický čárový kód.

Jak platba probíhá?

- přihlaste se v chytrém telefonu do aplikace mobilního bankovníctví
- zvolte způsob platby QR kód a automaticky se vám spustí fotoaparát (čtečka QR kódu)
- sejměte QR kód - data z něj se přepíší do platebního příkazu, který zkontrolujte a potvrďte

*Informace k výše popsaným formám vyúčtování naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/ Podpora/ První pomoc/ Vyúčtování/ Jak zaplatit vyúčtování***

Opis Vyúčtování služeb

V případě ztráty či neobdržení Vyúčtování služeb T-Mobile je možné zažádat o opis Vyúčtování služeb. Opis Vyúčtování služeb je zpoplatněn dle aktuálního ceníku.

O opis Vyúčtování může žádat pouze kontaktní osoba, která má stanovenou roli ADF nebo ZO - tzn. prokáže se heslem, které je u kontaktu s rolí ADF nebo ZO:

- *telefonicky – Autorizace: heslo ADF nebo ZO*
- *osobně ve Značkové prodejně – Autorizace: telefonní číslo a heslo ADF nebo ZO*
- *písemně (dopis, fax) – Autorizace: heslo ADF nebo ZO*
- *prostřednictvím internetu v Můj T-Mobile*

Správce firemních nákladů (SFN)

Pro jednodušší a rychlejší zpracování Vašich Vyúčtování služeb nabízíme program SFN.

- nástroj pro vytváření analýz Vašeho telekomunikačního provozu (informace o nejčastěji volaném čísle, nejrušnějším dni, nejrušnější hodině, nejnákladnějším či nejdelším hovoru, nejvolanější destinaci ...) včetně grafických výstupů
- umožní Vám exportovat data do formátů .xls, .csv a dalších
- pro interní potřeby Vám pomůže s přeúčtováním telekomunikačního provozu
- SFN je v novém designu sladěném s programy Microsoft Office 2010 a používá nové technologie (.NET)
- snadný a rychlý přístup k Vyúčtování služeb, Souhrnným účtům (Souhrnný přehled služeb a případně Přehled služeb po číslech) a Podrobným výpisům služeb

Pro vlastní používání aplikace Správce firemních nákladů

je nutná instalace Správce firemních nákladů – aktuální verzi lze stáhnout na našich webových stránkách www.t-mobile.cz/sfn.

Podmínkou pro využití aplikace SFN je stanovení (role) administrátora financí (ADF) viz výše, a to na takové úrovni BA, ze které budete chtít data stahovat (úroveň BA může být více). Je třeba mít SIM kartu pod příslušnou Rámcovou smlouvou, přidělenou roli ADF a být zaregistrován do Můj T-Mobile. Pro vstup do SFN používáte uživatelské jméno a heslo stejné jako pro přihlášení do Můj T-Mobile.

Více informací o Správci firemních nákladů získáte v Manuálu ke Správci firemních nákladů, který rovněž naleznete na našich webových stránkách pod odkazem www.t-mobile.cz/sfn.

Pro Administrátory financí pracující s aplikací Správce firemních nákladů nabízíme školení. Na nejbližší termín se můžete objednat prostřednictvím webových stránek cestou **Firmy a veřejná správa/ Podpora/ Nastavení služeb/ Datashowroom**.

7. Věrnostní program

Našim pro radost

Nabízíme Vám výhody a slevy, které můžete vybírat z portálu www.nasimproradost.cz. V rámci programu poskytujeme dva typy výhod:

- Výhody u partnerů třetích stran
- Výhody u T-Mobile

Vstoupíte na stránku www.nasimproradost.cz v počítači nebo mobilním zařízení.

Vyberete si výhodu/slevu, o kterou máte zájem. U vybrané slevy kliknete na tlačítko „Získat“ a tím se dostanete na stránku, kde se dozvíte podmínky nabídky:

- dobu platnosti nabídky
- o jakou slevu se jedná (% sleva, sleva v Kč, 1+1)
- místo, kde slevu uplatníte
- pravidla čerpání slevy (např. omezení počtu slevových kódů po dobu platnosti nabídky)
- popis, jak slevu získat

Na stejné stránce vyplníte do pole „Objednat výhodu“ telefonní číslo, na které chcete slevový kód zaslat (T-Mobile číslo, které může přijímat SMS).

Po vyplnění telefonního čísla odsouhlasíte Obchodní podmínky a stisknete tlačítko „Odeslat“.

Zadané telefonní číslo obdrží obratem SMS zprávu obsahující kód, informaci, kde může kód uplatnit a datum platnosti.

Datové připojení k portálu www.nasimproradost.cz v mobilu je zdarma, FUP se neodečítá. Obdržená SMS s kódem a potvrzením objednávky je zdarma.

8. Prodloužení Účastnických smluv

Nabídku na prodloužení Účastnických smluv můžete využít, pokud status Vaší Účastnické smlouvy je na dobu neurčitou nebo pokud v nejbližších 6ti měsících uplyne sjednaná doba trvání Účastnické smlouvy uzavřené na dobu určitou. Podmínky prodloužení Účastnické smlouvy se řídí Vaší Rámcovou smlouvou.

Informace o možnosti prodloužení Účastnických smluv naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/ Podpora/ První pomoc/ Smlouva/ Prodloužení smlouvy**.

9. Stížnosti a reklamace

Stížnosti

Pro zadání stížnosti kontaktujte Zákaznické centrum – Business na níže uvedených kontaktech:

- telefonicky na čísle: 800 737 333
- písemně (dopis) – na adrese T-Mobile Czech Republic a.s., Úsek služeb zákazníkům, Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4
- e-mailem zasláným na Zákaznické centrum – Business – business@t-mobile.cz

Pro zdárné vyřízení Vašeho požadavku je třeba vysvětlit či detailně popsat danou záležitost. Stížnost může podat kdokoliv ze společnosti. O výsledném řešení a případném udělení kompenzace však musí být informován oprávněný administrátor.

Reklamace mobilních telefonů a příslušenství

Reklamaci telefonního přístroje nebo příslušenství můžete uplatnit telefonicky na Zákaznickém centru – Business nebo osobně na Značkové či Partnerské prodejně T-Mobile. Reklamaci mobilního telefonu může na Značkové prodejně žádat koncový uživatel.

Záruční oprava mobilního telefonu/příslušenství:

- **telefonicky** (Administrátor služeb, Zodpovědná osoba)
 - Po sdělení čísla RS nebo IČ a hesla (pokud voláte přímo z telefonního čísla vedeného pod RS, tak stačí heslo) s Vámi zástupce Zákaznického centra – Business sepíše reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno:
 - 1) adresa, kde je možné telefon vyzvednout
 - 2) jméno osoby, která jej předá a její telefonní a číslo
 - 3) e-mailová adresa pro případné zaslání cenového návrhu
 - 4) datum zakoupení telefonu
 - 5) typ, výrobní číslo a blokovací kód telefonu (pokud ho uživatel změnil)
 - 6) detailní popis závady
 - Jestliže obdržíme Vaši reklamaci do 15 hodin, vyzvedneme přístroj následující pracovní den mezi 8. a 16. hodinou (reklamace zadané po 15. hodině budou vyzvednuty o den později).
 - V případě zájmu Vám poskytneme zápůjční telefon. Pokud je záruční oprava servisem změněna na nezáruční (tzn. reklamace nebude uznána), zašleme Vám cenový návrh servisu. Rozhodnutí, zda k opravě dojde, bude poté na Vás.
- **osobně**
 - **Značková prodejna T-Mobile nebo Partnerská prodejna (Zodpovědná osoba)**
 - zástupce Značkové prodejny nebo prodejce s Vámi vyplní reklamační protokol. V případě zájmu Vám zapůjčíme náhradní telefon po celou dobu reklamace (nutnou podmínkou je to, že zápůjční telefony jsou na dané prodejně k dispozici).

Převzetí opraveného přístroje a případné vrácení zápůjčního telefonu proběhne ve stejné prodejně, kde byl s Vámi sepsán reklamační protokol.

Nezáruční oprava mobilního telefonu/příslušenství:

- **telefonicky** (Administrátor služeb)
 - Po sdělení čísla Rámcové smlouvy a hesla ZO nebo ADS s Vámi zástupce Zákaznického centra sepiše reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno:
 - 1) adresa, kde je možné telefon vyzvednout
 - 2) jméno osoby, která jej předá a její telefonní a číslo
 - 3) e-mailovou adresu pro případné zaslání cenového návrhu
 - 4) datum zakoupení telefonu
 - 5) typ, výrobní číslo a blokovací kód telefonu (pokud ho uživatel změnil)
 - 6) detailní popis závady
 - 7) předpokládaná cena za opravu, kterou jste ochotni uhradit (uvádí se bez DPH s možným 30% navýšením)
 - Pokud by byla předpokládaná cena opravy vyšší, zašleme Vám cenový návrh servisu a budeme očekávat Vaši odpověď, zda opravu provést či ne. V takovém případě běží nová 30denní lhůta.
- **osobně**
 - **Značková prodejna T-Mobile nebo Partnerská prodejna (Zodpovědná osoba)**
 - Zástupce značkové prodejny nebo prodejce s Vámi sepiše reklamační protokol.

10. Portace neboli přenesení čísla

Portace nebo-li přenesení čísla znamená přechod od stávajícího operátora k novému operátorovi s možností zachování telefonního čísla, které máte u stávajícího operátora. Čísel můžete přenést i několik najednou.

Přenesení telefonního čísla k T-Mobile

Přehled jednotlivých kroků:

- U Vašeho původního operátora si vyžádáte tzv. **ČVOP** (Číslo výpovědi opouštěného operátora). ČVOP obsahuje datum ukončení smlouvy, který je zároveň datem nejbližšího možného přenesení čísla. ČVOP nám musíte dodat nejpozději 3 pracovní dny před přenesením čísla.
- Zašlete nám vyplněný formulář **Účastnická smlouva LE – hromadný a Dohoda o datu přenosu** – provádí Zodpovědná osoba. Formulář naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy/Podpora/Ke stažení v kategorii Praktické – Pro zákazníky s Rámcovou smlouvou**
- My Vám zašleme novou SIM kartu T-Mobile, která bude fungovat v naší síti
- Dojde k přenosu čísla do sítě TMCZ ve Vámi stanovený den

Jednoduchý podrobný návod, jak přenesete Vaše číslo, naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/Podpora/První pomoc/Smlouva/Přenesení čísla.k TMCZ**

Přenesení telefonního čísla z T-Mobile – ukončení Účastnické smlouvy

Přehled jednotlivých kroků:

- Zašlete nám výpověď s požadavkem na ukončení čísla z důvodu portace k jinému operátorovi (volnou formou na hlavičkovém papíře) – podepisuje Zodpovědná osoba.
- My Vám vygenerujeme **ČVOP** (Číslo výpovědi opouštěného operátora), které Vám odešleme formou SMS do druhého dne.
- Kontaktujete nového operátora, se kterým sepíšete smlouvu.

Jednoduchý podrobný návod, jak přenesete Vaše číslo k novému operátorovi, naleznete na našich webových stránkách, v sekci **Firmy a veřejná správa/Podpora/První pomoc/Smlouva/Jak opustit T-Mobile**