

# PROMINENT klub

## STAŇTE SE PROMINENTEM

Nabízíme členství a účast na projektu „Internetové a finanční poradenství a podpora v oblasti nových produktů na trhu“ spojeném se členstvím v „Klubu PROMINENT“



Ve spolupráci s O2 a KLUBEM PROMINENT nabízíme následující programy:

PROGRAM	cena (bez DPH)	DO VŠECH SÍTÍ				DALŠÍ MINUTY	
		volné min.	volné SMS	volné MMS	SMS nad tarif	O2	ostatní sítě
Start 2	280 Kč	150	200	10	1,5 Kč	2,8 Kč	4,4 Kč
Standard 2	380 Kč	450	200	10	1,5 Kč	1,76 Kč	3,36 Kč
Premium 2	650 Kč	850	200	10	1,5 Kč	2,16 Kč	3,36 Kč
Excelent 2	1114 Kč	1400	200	10	1,5 Kč	2,0 Kč	3,36 Kč

Mobilní internet do telefonu za 249 Kč bez DPH. Telefon možno využít i jako modem. Rychlost připojení je 384 Kbit/s

Všichni členové Klubu Prominent si volají zdarma. ( neubírají se volné minuty! ) Pro neomezené volání ZDARMA mezi členy, je potřeba mít aktivní členství v KLUBU PROMINENT.

Každý program obsahuje :

- ✓ 1. Členství a účast na projektu „Internetové a finanční poradenství a podpora v oblasti nových produktů na trhu“ spojeném se členstvím v „Klubu PROMINENT“.
- ✓ 2. Nadstandardní podmínky a přístup k jednotlivým účtům a službám, které může využívat člen klubu.
- ✓ 3. Správa účtu Klubové karty.
- ✓ 4. Měsíční zprávy o produktech, který nabízí klub PROMINENT a výhodné nabídky od spolupracujících partnerů s Klubem PROMINENT.

Pro více informací nebo o vstupu do programu Klub PROMINENT se informujte u svého manažera nebo na e-mailu: [info@prominentklub.cz](mailto:info@prominentklub.cz) .

Tyto ceny jsou možné garantovat se SIM od O2 s Klubovými programy (Start 2, Standard 2, Premium 2, Excelent 2).

- Roaming **varianta 1**

Země	Mezinárodní hovory	Příchozí roaming	Odchozí roaming
Slovensko		3,85 Kč	6,95 Kč
Německo		3,85 Kč	6,95 Kč
Francie		3,85 Kč	6,95 Kč
Španělsko		3,85 Kč	6,95 Kč
Velká Británie		3,85 Kč	6,95 Kč

Ceny odchozích a příchozích hovorů jsou stejné pro všechny státy EU. Ceny jsou bez DPH 19%

Cestovatel **varianta 2.**

	Roamingové zvýhodnění My Europe	Měsíční paušál
<b>My Europe</b>	EU roaming – zvýhodněné volání pro příchozí hovory	1,- Kč
<b>Příchozí volání</b>	Denně máte max 120 minut příchozích hovorů zdarma	0,- Kč
Platí pro země	Slovensko, Německo, Polsko, Rakousko, Velká Británie, Španělsko	0,- Kč
Odchozí hovory	Dle aktuálního ceníku O2	

Zákazník může mít vždy aktivní pouze variantu a to buď č.1 nebo variantu č.2

## O2 Net Call \*55

Volejte nyní do zahraničí přes internet ještě výhodněji. Se službou O2 NetCall \*55 voláte levněji či za srovnatelné ceny jako z pevné telefonní linky.

Volání se službou O2 NetCall \*55 je skutečně jednoduché. Při volání do zahraničí pouze změníte dvě nuly nebo znaménko + na začátku čísla (mezinárodní formát) na \*55.

### Snadno a levně

- Místo standardního mezinárodního předčísli 00 (nebo +) **vytočte \*55**.
- Pokud váš telefon podporuje posílání faxů, můžete přes předčísli \*55 **také levněji faxovat**.
- U O2 NetCall \*55 **neexistuje telefonní špička**.
- Poplatky jsou účtovány **po každé provolané minutě**.
- Hovor je v dobré kvalitě **přenášen přes IP síť**.
- Službu využívají automaticky **všechny telefony O2**.

### Příklad volání přes O2 NetCall \*55:

Chcete volat do **New Yorku** na číslo **445 4450**.

Volte postupně: **\*55 1 212 445 4450**.

**\*55** = předvolba služby O2 NetCall \*55

**1** = předvolba pro Spojené státy americké

**212** = předvolba pro New York City

**445 4450** = volané číslo

**Poznámka:** SMS do zahraničí je možné posílat pouze na čísla s mezinárodní předvolbou začínající + či 00. Cena za odchozí SMS na zahraniční čísla (tj. čísla s mezinárodní předvolbou jinou než +420) je 5 Kč včetně DPH (4,20 Kč bez DPH). Cena za odchozí SMS na čísla s mezinárodní předvolbou +420 je stejná jako běžná cena SMS v rámci vašeho tarifu.

Příloha č.1 - seznam zemí s rozdělením do jednotlivých zón

### Ceny

O2 Netcall *55	s DPH	bez DPH
Zóna 1	8,90	7,48
Zóna 2	8,90	7,48
Zóna 3	19,00	15,97
Zóna 4	19,00	15,97
Zóna 5	49,00	41,18

[Zemí, kterých se to týká nalezne na stránkách :](#)

[http://www.cz.o2.com/public\\_conver/2b/3e/13/43195\\_270976\\_GSM\\_\\_\\_priloha\\_c.\\_1\\_\\_1.\\_9.\\_2009.pdf](http://www.cz.o2.com/public_conver/2b/3e/13/43195_270976_GSM___priloha_c._1__1._9._2009.pdf)

# Smlouva o vzájemné spolupráci a o účasti v klubu Prominent

uzavřená ve smyslu ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

---

## **B&D Agency s.r.o.**

IČ 287 66 296

se sídlem Hradec Králové, Pouchov, Pouchovská 177/7, PSČ 503 41

č.účtu pro platby **1095715379 / 0800**

jednajícími jednatelem panem Lukášem Burdychem, Petrem Burdychem a Martinem Dariusem

a

## **Corporate Group Solutions s.r.o.**

IČ 287 68 167

Hradec Králové, Pouchovská 177/7, PSČ 503 41

jednající panem Martinem Dariusem, jednatelem

(dále jen „**poskytovatelé**“)

- na straně jedné -

a

Jméno .....

Příjmení.....

Korespondenční adresa .....

Rodné číslo .....

Číslo Občanského průkazu.....

Trvalá adresa dle Občanského průkazu.....

Email pro komunikaci 1.....

**Jaký chci na začátek PROGRAM SLUŽEB** Název programu.....

Číslo skupiny BD32

Email pro komunikaci jako záložní email 2.....

(dále jen „**zájemce**“ nebo též „**člen klubu**“)

- na straně druhé -

(společně též „**smluvní strany**“)

uzavřeli na základě své svobodné, vážné a omylu prosté vůle, dnešního dne, měsíce a roku

tuto

smlouvu o vzájemné spolupráci a o účasti v klubu Prominent  
(dále jen „**smlouva**“)

## I. Úvodní ustanovení

Poskytovatelé v rámci své obchodní činnosti organizují projekt **Internetové a finanční poradenství a podpora v oblasti nových produktů na trhu** (dále jen „projekt“). Účast na projektu je podmíněna členstvím v klubu s názvem **Prominent**, jehož organizátory jsou rovněž poskytovatelé (dále jen „klub“). Členství v klubu je otevřené a sjednává se za podmínek v této smlouvě dále uvedených.

## II. Předmět smlouvy a vznik členství v klubu

1. Předmětem této smlouvy je vymezení vzájemné spolupráce mezi poskytovateli a zájemcem, účasti na projektu, podmínek, za kterých se zájemce stává členem klubu, a vzájemných práv a povinností smluvních stran.
2. Členství zájemce v klubu vzniká po současném splnění podmínek, kterými jsou platné uzavření této smlouvy a zaplacení následujících poplatků:
  - a) vstupního členského příspěvku ve výši 500,- Kč s DPH.
  - b) vratné kauce ve výši 1.000,- Kč s DPH. Tato kauce může být poskytovateli použita na úhradu závazků zájemce vzniklých z této smlouvy. Po ukončení smlouvy poskytovatelé kauci zájemci vrátí nebo ji poskytovatelé poníží o částku za poslední vyúčtování, jestliže zájemce podal výpověď této smlouvy. Na kauci bude vystaven řádný doklad. Tento doklad bude následně zaslán zájemci na jeho email uvedený v této smlouvě, který slouží pro komunikaci mezi poskytovateli a zájemcem.
3. Zájemce uhradí výše uvedené částky prostřednictvím České pošty ve chvíli, kdy obdrží od poskytovatelů SIM kartu, nebo klubovou kartu dle čl. III. odst. 2 písm. b) této smlouvy, kterou mu poskytovatelé pošlou tzv. „na dobírku“. Zájemce se stane členem klubu poté, co zaplatí za výše uvedenou dobírku, včetně poštovného, respektive poté, co poskytovatelé tuto platbu obdrží a po předložení naskenované, nebo ofoceně kopie občanského průkazu poskytovatelům.
4. Členství zájemce v klubu je evidováno na kartě člena klubu vedené v elektronické podobě, obsahující základní kontaktní údaje člena. Klubová komunikace mezi poskytovateli a zájemcem, včetně zaslání faktur a vyúčtování, bude probíhat telefonicky či prostřednictvím emailových zpráv na kontaktních číslech a adresách uvedených v kartě člena klubu. Poskytovatelé jednou měsíčně zašlou formou SMS zájemci informaci, že řádné vyúčtování je připraveno k nahlédnutí v emailu, který poskytovatelé pošlou na e-mailovou adresu uvedenou zájemcem na kartě člena klubu. VARIABILNÍ SYMBOL je vždy telefonní číslo zájemce. Jakákoliv finanční transakce v budoucnu mezi zájemcem a poskytovateli musí obsahovat VARIABILNÍ SYMBOL. Pokud nebude platba obsahovat VARIABILNÍ SYMBOL, platba je poté neplatná.
5. Zájemce prohlašuje, že mu jsou známy podmínky pro členství v klubu, za těchto podmínek do klubu vstupuje a souhlasí s převzetím práv a povinností spojených s členstvím v klubu.
6. Zájemce uděluje poskytovatelům souhlas se shromažďováním, zpracováním, uchováním a databázovou evidencí osobních a jiných obdobných údajů, které poskytovatelé získali od zájemce v souvislosti s touto smlouvou a členstvím zájemce v klubu. Tato evidence slouží výhradně k prezentaci klubového programu a jiných produktů smluvních partnerů poskytovatelů. Poskytovatelé se zároveň zavazují dodržovat veškeré další povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zájemce má právo k přístupu k výše uvedeným údajům u poskytovatele. Zájemce dále souhlasí se zasíláním korespondence obchodního charakteru, zejména nabídkami služeb a zboží.

### III. Klubový program

1. Dnem svého vzniku členství v klubu je zájemce jako člen klubu oprávněn čerpat výhody členství představované klubovým programem.
2. Obsahem klubového programu jsou zejména následující práva a povinnosti smluvních stran:
  - a) Poskytovatelé se zavazují umožnit členovi klubu po vzniku jeho členství přístup na webové stránky [www.prominentklub.cz](http://www.prominentklub.cz), které budou zpřístupněny nejdéle od 1.3. 2010.
  - b) Poskytovatelé se zavazují předat členovi klubu SIM kartu, popřípadě klubovou kartu pro volání v sítích mobilních operátorů za zvýhodněných podmínek uvedených v čl. IV smlouvy v souladu s aktuálními Podmínkami poskytování služeb pro zákazníky mobilních operátorů. SIM karta bude členovi klubu předána do 14 dnů od vzniku členství v klubu *od podpisu této smlouvy*.

### IV. Úhrada za členství v klubu

1. Člen klubu se zavazuje hradit poskytovatelům za členství v klubu a čerpání klubových výhod měsíční úhradu, a to ve výši, která bude odpovídat ceně za příslušný tarifní program u každé SIM (dále jen „**měsíční úhrada**“). Příslušnými tarifními programy jsou programy *start 1*, *start 2*, *standart 1*, *standart 2*, *premium 1*, *premium 2*, *excelent 1*, *excelent 2*, jejichž bližší specifikace a fixní cena je uvedena v příloze této smlouvy. V případě objednání dalších služeb v rámci klubového programu ze strany člena klubu, navýší poskytovatelé měsíční úhradu o výši poskytnuté služby.
2. Člen klubu se zavazuje zaplatit poskytovatelům smluvní částku ve výši 500,- Kč s DPH vždy, když dojde k prodloužení smlouvy o dalších 24 měsíců v čl. VI. odst. 1 smlouvy, avšak pouze jednou za 24 měsíců.
3. Splatnost jednotlivých faktur je vždy dle řádně vystaveného daňového dokladu poskytovateli zájemci v daném měsíci po využití služeb. Člen klubu se dostává do prodlení den po splatnosti faktury, tedy oficiálně 15 den po vystavení řádného daňového dokladu poskytovateli. V případě prodlení delšího než 31 dní se člen klubu zavazuje zaplatit poskytovatelům smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ prodlení s platbou měsíční úhrady.
4. V případě, že člen klubu je v časovém prodlení delším než 15 dní od řádně vystaveného daňového dokladu a byl již dvakrát vyzván emailem, či formou SMS, nebo telefonicky následující den, již následující první den po splatnosti faktury k uhrazení dlužné částky, tedy 15 den, jsou poskytovatelé oprávněni zablokovat volání ze SIM karty, pozastavit členství zájemce v klubu, popřípadě zájemce z klubu vyloučit. Po uhrazení všech závazků, je možné po domluvě s poskytovateli danou SIM znovu zapojit bez smluvní pokuty. Pokud dojde během jednoho roku ke čtyřem zpožděním s placením, má poskytovatel nárok SIM odpojit natrvalo, bez možnosti nároku náhrady. Nárok na zaplacení smluvní pokuty poskytovateli služeb vzniká vždy po uplynutí 31 dnů od vystavení řádného daňového dokladu – faktury, nikoliv však dříve.
5. Za chybnou či neúplnou platbu měsíční úhrady se člen klubu zavazuje zaplatit poskytovatelům smluvní pokutu ve výši 5% z poslední fakturované ceny měsíční úhrady.

6. Zúčtovací období je vždy od prvního do posledního dne v měsíci. V případě přistoupení zájemce do klubu během zúčtovacího měsíčního období je měsíční úhrada účtována poskytovatelem za celý kalendářní měsíc, nikoliv za jeho poměrnou část.
7. Ceny klubových programů uvedené přílohách č.1 a č.2 jsou bez DPH.

## V.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatelé se zavazují umožnit zájemci po splnění podmínek uvedených v čl. II smlouvy stát se členem klubu a poskytovat mu výhody vyplývající z klubového programu.
2. Poskytovatelé se zavazují pravidelně informovat zájemce o klubovém programu a jeho produktech, jakož i o výhodách nabízených smluvními partnery poskytovatelů.
3. Člen klubu se zavazuje hradit poskytovatelům měsíční úhradu za členství v klubu a za čerpání klubových výhod podle čl. IV smlouvy.
4. Člen klubu je oprávněn jednou za měsíc bezplatně změnit tarifní program uvedený v čl. IV odst. 1 smlouvy libovolně.
5. Člen klubu je oprávněn aktivně se účastnit klubového programu a zprostředkovávat členství v klubu 3. osobám, a to na základě zvláštní smlouvy uzavřené s poskytovateli.
6. Poskytovatelé se zavazují poskytovat zájemci na jeho žádost „Internetové a finanční poradenství a podporu v oblasti nových produktů na trhu.“
7. Člen klubu je oprávněn obracet se na poskytovatele s veškerými dotazy vyplývajícími z této smlouvy na emailovou adresu [info@prominentklub.cz](mailto:info@prominentklub.cz), [objednavky@prominentklub.cz](mailto:objednavky@prominentklub.cz), [dotazy.zmeny@prominentklub.cz](mailto:dotazy.zmeny@prominentklub.cz) nebo na manažera, který klubovou kartu sjednal. Kam a na jakou emailovou adresu posílat požadavky je uvedeno v dokumentu – Kuchařka, v bodě 10.

## VI.

### Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy všemi stranami. Pokud žádná ze stran nedoručí druhé straně nejpozději 30 dnů před uplynutím doby trvání smlouvy, že na ukončení smlouvy trvá, dojde k automatickému prodloužení smlouvy o dobu, na kterou byla původně uzavřena. K takovému prodloužení může dojít i opakovaně. Smluvní strany jsou oprávněny ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou. Ukončením smlouvy zaniká členství v klubu.
2. Poskytovatelé jsou oprávněni smlouvu vypovědět v případě prodlení člena klubu se zaplacením jakéhokoliv peněžitého plnění vůči poskytovatelům vzniklého z této smlouvy, které je delší než 30 dnů. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet dnem odeslání výpovědi zájemci.
3. Člen klubu je oprávněn smlouvu vypovědět v případě nevystavení zálohové faktury ze strany poskytovatelů podle čl. IV. odst. 2 smlouvy. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet dnem doručení výpovědi zájemci.
4. Po ukončení členství v klubu je člen klubu povinen vrátit poskytovatelům SIM kartu s příslušným telefonním číslem pouze v případě, že nejsou ze strany člena klubu uhrazeny veškeré finanční závazky vůči poskytovatelům za poslední možné vyúčtování služeb, které bylo řádně vystaveno

poskytovateli. Pokud je vše uhrazeno, poté poskytovatelé převedou SIM s telefonním číslem na dobíjecí kartu s předplaceným kreditem a pošlou danou SIM s příslušným telefonním číslem na adresu zájemce poštou do 5 pracovních dní. Pokud vzniknou nějaké nedoplatky ze strany zájemce, poskytovatel má právo ponížít vratnou kauci na vyrovnání těchto závazků. V případě, že závazky nebudou uhrazeny v plné výši a vratná záloha nepokryje dlužnou část, kterou dluží zájemce za poslední možné vyúčtování a nebude zájemcem v tomto případě SIM s příslušným telefonním číslem vrácena poskytovatelům do 31 dní od vystavení posledního vyúčtování, zavazuje se zájemce uhradit poskytovatelům smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč bez DPH. Smluvní pokuta je splatná ke dni následujícímu po dni, ve kterém k porušení povinnosti došlo.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Obsah této smlouvy je důvěrný. Smluvní strany se zavazují, že nebudou obsah této smlouvy ani žádné jiné informace, které od druhé smluvní strany při uzavírání této smlouvy obdržely, dále šířit a poskytovat třetím osobám.
2. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřeli na základě své svobodné, vážné a omylu prosté vůle, na základě podmínek vzájemně výhodných. Smluvní strany dále prohlašují, že je jim znám i obsah příloh.
3. Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou touto smlouvou upraveny, se řídí obchodním zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými předpisy České republiky.
4. Veškeré spory, které mezi smluvními stranami vzniknou z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny v rozhodčím řízení podle platného znění zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, a to jediným rozhodcem, který bude jmenován poskytovateli. Rozhodčí řízení bude probíhat na základě písemných podkladů smluvních stran.
5. Tato smlouva může být měněna nebo doplněna pouze písemnými dodatky, podepsanými smluvními stranami.
6. Smlouvu zájemce vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. **Zájemce posílá podepsanou Smlouva o vzájemné spolupráci a o účasti v klubu Prominent ve třech stejnopisech na adresu B&D Agency s.r.o. , P.O. BOX 28, 50341, Hradec králové 7.** Zájemce po zaslání a doručení smlouvy poskytovatelům obdrží zájemce zpětně od poskytovatelů do 31 dní podepsanou smlouvu poskytovateli v jednom vyhotovení ze třech.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu posledním účastníků této smlouvy.

V ....., dne ..... 20 ..

---

**B&D Agency s.r.o.**

---

**Corporate Group Solutions s.r.o.**

V ....., dne ..... 20 ..

---

**Příloha č. 1 – Ceník a specifikace tarifních programů**  
**Příloha č. 2 – Ceník a specifikace tarifních programů**

# Klub Prominent

Jak se stát členem

Aktivování základních klubových výhod

**1) Zašlete podepsanou SMLOUVU o vstupu do klubu ve 3 originálech na**

**BD agency s.r.o.**

**P. O. BOX 28**

**503 41 Hradec Králové 7**

Pošlete nám poštou i elektronicky na email: [objednavky@prominetklub.cz](mailto:objednavky@prominetklub.cz) dokumenty:

- 3x podepsaná Smlouva o vzájemné spolupráci a o účasti v klubu Prominent
- Okopírovaný nebo naskenovaný Občanský průkaz barevně, oboustranně

Smlouvu obdržíte od Klubového Manažera nebo volně ke stažení na stránkách klubu.

**2) Členství a aktivování základního klubového Programu volání**

Na dobírku Vám přijde Klubová karta s přednastaveným programem



Při převzetí zaplatíte členství v klubu (500 Kč) a vratnou zálohu (1000 Kč)



Obdržíte klubovou Kartou a SIM




Aktivace klubového volání




## Zachování vašeho tel. čísla




Obdržíte SMS s kódem pro přenos




11-ti místný kód pro přenos  
nahlásíte svému stávajícímu  
operátorovi na zákaznickou linku




Po nahlášení kódu pro přenos  
Vám stávající operátor sdělí, kdy  
dojde k přenesení Vašeho čísla




Operátorem uvedený den dojde  
přes půlnoc k přenesení Vašeho čísla



Stávající operátor Vás odpojí =>  
SIM ztratí signál




Vložíte novou SIM do Vašeho přístroje  
s přednastaveným klubovým  
programem, která Vám přišla s klubovou




Vaše číslo bylo přeneseno a výhody  
klubového volání můžete plně využívat  
v rámci klubového programu



## Nové telefonní číslo



Vložíte novou SIM do Vašeho  
přístroje s přednastaveným  
klubovým programem, která  
Vám přišla s klubovou kartou



Vaše nové číslo bylo  
aktivováno, výhody  
klubového volání můžete  
nyní plně využívat v rámci  
klubového programu

# Manuál aktivace klubového volání

## 0. POJMY

1. PŘÍPRAVA PODKLADŮ PRO PŘEVOD K JINÉMU OPERÁTOROVI – KAM INFORMACE A PODKLADY POSÍLÁM, ABYCH MOHL VYUŽÍVAT VÝHOD?

2. NA CO SI DÁT POZOR, NA CO NEZAPOMENOUT

3. KDY OBDRŽÍM KLUBOVOU KARTU –> VYZVEDNUTÍ –> AKTIVACE KLUBOVÉ KARTY –> **NOVÉ TELEFONNÍ ČÍSLO**

4. JAK PROBĚHNE PŘEVOD VAŠEHO ČÍSLA K NÁM – CO MUSÍTE UDĚLAT VY, ABY VÁS SOUČASNÝ OPERÁTOR PUSTIL, NA CO SI DÁT POZOR, ABY NEDOŠLO K POTÍŽÍM A PRŮTAHŮM

5. MÁM PAUŠÁL, CHCI VSTOUPIT DO KLUBU

6. MÁM PŘEDPLACENOU KARTU A DOBÍJÍM KREDIT, ALE CHCI VSTOUPIT DO KLUBU

7. KDY TO CELÉ PROBĚHNE?

8. JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ, ŽE SE NESTIHNE NAHLÁSIT ČÍSLO OBJEDNÁVKY NA STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA?

9. DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA –  
ČÍSLA VAŠICH STÁVAJÍCÍCH OPERÁTORŮ A JEJICH ZÁKAZNICKÉ LINKY

10. KAM SE MOHU OBRACET V PŘÍPADĚ POTÍŽÍ, KDO JE VAŠE KONTAKTNÍ OSOBA, JAK KOMUNIKOVAT S KLUBEM, JAK POŽÁDAT O ZMĚNU PROGRAMU

**INFO:** POKUD JSTE SE ROZHODLI VYUŽÍT NAŠICH VÝHOD V KLUBU PROMINENT, RÁDI BYCHOM VÁM PODĚKOVALI ZA VAŠÍ DŮVERU. NYNÍ VÁM PORADÍME, JAK NA TO, ABYSTE NA NIC NEZAPOMNĚLI A MOHLI CO NEJDŘÍVE BÝT V NAŠEM KLUBU, KTERÝ S SEBOU NESE SPOUSTU VÝHOD V OBLASTI FINANČÍ, TELEKOMUNIKACÍ, SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ A EXKLUZIVNÍCH SLUŽEB.

Pokud máte operátora O2 v současné chvíli, můžete využít pouze programů Start 1, Standard 1, Premium 1, Excelent 1 od společnosti T-Mobile, viz. příloha č. 1.

Pokud máte operátora T-Mobile v současné chvíli, můžete využít programů Start 2, Standard 2, Premium 2, Excelent 2 od společnosti O2, viz. příloha č. 2.

Pokud máte operátora Vodafone máte volnou možnost zvolení programu, tudíž jak u O2, tak u T-Mobile viz. příloha č. 2 a viz. příloha č. 1.

Pokud by nastala varianta, že v současné době využíváte služeb např. u T-Mobile a chcete zůstat u T-Mobile, musíte nejdříve přejít na předplacenou kartu k VODAFONE a poté až budete u VODAFONU, jsme schopní Vás zpět převést k T-Mobile. Je to jen rada, jak zůstat u současného operátora. Stejným způsobem lze postupovat i v případě, pokud využíváte služeb u O2. Klasické převody v rámci operátora nejsou možné, je potřeba změnit operátora a poté jsme schopni Vás převést zpět. Je to nařízení dané operátorem, jelikož převody nejsou povoleny ani u O2, tak ani u T-Mobile. Vždy musíte převod udělat nejprve na dobíjecí kartu, z důvodu neuvázání čísla na dva roky. Pak je tedy přechod možný v rámci stejného operátora.

#### **POZOR!**

– zvýhodněné volání v klubu, tedy volání v klubu úplně zdarma mezi všemi našimi členy, je vždy pouze s lidmi, kteří mají klubové členství a zvolí stejného poskytovatele jako vy. Tedy např. všichni, kteří mají stejný program s příponou 1 od T-Mobile, nebo stejný program s příponou 2 od O2.

#### **Zdarma si volají například programy:**

Standard 1 a Excelent 1, nebo Start 2 a Premium 2.

#### **Zdarma si nevolají tyto programy:**

Standard 1 a Standard 2, nebo Start 2 a Premium 1.

#### **PŘÍKLAD:**

**VY MÁTE PROGRAM START 1 A CHTĚLI BYSTE DALŠÍM ČLENŮM, KTERÍ VSTOUPÍ NOVĚ DO KLUBU VOLAT ZDARMA, ABY VÁM TO NEBRALO VOLNÉ MINUTY Z PROGRAMU? NOVÝ ČLENOVÉ POTÉ MUSÍ MÍT TAKÉ AKTIVNÍ JEDEN Z PROGRAMŮ START 1, STANDARD 1, PREMIUM 1, EXCELENT 1. STEJNĚ JAKO VY.**

**POKUD PŘECHÁZÍTE OD T-MOBILE A ROZHODLI JSTE SE PRO PROGRAM PREMIUM 2, TAK NOVÝ ČLEN, KTERÝ VSTOUPÍ DO KLUBU A CHCE VOLAT S VÁMI ZDARMA, MUSÍ ZVOLIT JEDEN Z PROGRAMŮ START 2, STANDARD 2, PREMIUM 2, EXCELENT 2. OPĚT ZA PŘEDPOKLADU, ŽE PŘEJDE TAKÉ OD T-MOBILE NEBO VODAFONE.**

## **0. POJMY**

**PORTACE** – JE TERMÍN POUŽÍVANÝ MOBILNÍMI OPERÁTORY PRO SITUACI, KDY ZÁKAZNÍK OPOUŠTÍ JEDNOHO OPERÁTORA A CHCE VSTOUPIT DO SÍTĚ DRUHÉHO OPERÁTORA Z JAKÉHOKOLIV DŮVODU, (NAPŘ. LEPŠÍ CENA, NESPOKOJENOST SE SOUČASNÝM OPERÁTOREM, NEBO JEDNODUŠE Z OSOBNÍCH DŮVODŮ).

**OBJEDNÁVKA** – JDE O VÝRAZ, KTERÝ POUŽÍVAJÍ MOBILNÍ OPERÁTOŘI K TOMU, ABY VÁM MOHLI POSLAT INFORMACI O TOM, ŽE CHCETE ZMĚNU OPERÁTORA A VY NA ZÁKLADĚ TÉTO OBJEDNÁVKY MOHLI KONTAKTOVAT STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA.

OPERÁTOR VÁM POŠLE FORMOU SMS ČÍSLO OBJEDNÁVKY DO VAŠEHO TELEFONU – POUŽÍVÁ SE TAKÉ POD OZNAČENÍM KPČ, NEBO PAC ID V JEDENÁCTIMÍSTNÉM ČÍSELNÉM FORMÁTU. PRÁVĚ TOTO 11 MÍSTNÉ ČÍSLO, KTERÉ ZÁKAZNÍK DOSTANE DO SVÉHO TELEFONU FORMOU SMS, NAHLÁSÍ STÁVAJÍCÍMU OPERÁTOROVI, NEJDÉLE VŠAK DO 10 DNÍ.

## A) NEŽ ZAČNEME

JE POTŘEBA, ABYSTE VĚDĚLI, ŽE VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO JE SKUTEČNĚ VAŠE, ŽE HO NEVLASTNÍ JINÁ OSOBA NEBO POPŘÍPADĚ RODINNÝ PŘÍSLUŠNÍK, NEBO NĚKDO JINÝ; JELIKOŽ POTÉ BY NEŠLO PŘEVÉST VAŠE ČÍSLO K NÁM DO KLUBU.

## B) DŮLEŽITÉ

POKUD JE VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO VÁZANÉ SMLOUVOU U STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA, PŘINÁŠÍ TO URČITÉ KOMPLIKACE. (NAPŘ. JSTE SI V MINULOSTI VYBRALI OD OPERÁTORA ZVÝHODNĚNÝ TELEFON ZA LEPŠÍ CENU, NEBO VÝHODNĚJŠÍ VOLÁNÍ NAPŘ. U O2 MAX TARIF, NEBO U T-MOBILE HIT ZVÝHODNĚNÍ. VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO MŮŽE BÝT VÁZÁNO SMLOUVOU NAPŘ. NA DOBU DVOU LET.

ABYCHOM MOHLI VAŠE ČÍSLO PŘEVÉST A ZAŘADIT DO KLUBU, MUSÍ BÝT VAŠE ČÍSLO U SOUČASNÉHO OPERÁTORA BEZ SMLOUVY A VAŠE ZÁVAZKY VŮČI OPERÁTOROVI MUSÍ BÝT VYROVNANÉ. POKUD TEDY NEJSTE VÁZANÍ SMLOUVOU, MŮŽEME VÁS PORTOVAT K NÁM DO KLUBU. O TOM, ZDA JSTE NEVÁZANÍ A BEZ ZÁVAZKŮ U SOUČASNÉHO OPERÁTORA, SE MŮŽETE INFORMOVAT NA ZÁKAZNICKÉ LINCE U VAŠEHO OPERÁTORA. V BODĚ 10 NALEZNETE DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA – KAM VOLAT A KDE SI VŠE OVĚŘIT.

## C) POKUD

MÁTE DOBÍJECÍ KARTU, A DOBÍJÍTE SI KREDIT, V DOBĚ KDY ŽÁDÁTE OPERÁTORA O UVOLNĚNÍ VAŠEHO ČÍSLA, MUSÍTE MÍT KREDIT V PLUSU, DOPORUČUJEME MÍT ALESPŮŇ NABITO NA 50 KČ. POKUD MÁTE ZÁPORNÝ KREDIT, NEBO SE DOSTANETE DO ZÁPORU V PRŮBĚHU PORTACE, OPERÁTOR VÁM NEUMOŽNÍ PŘEJÍT K NÁM.

## C) PAKLIŽE

VÁM OPERÁTOR SDĚLIL, ŽE SE MŮŽETE PORTOVAT, MŮŽETE POKRAČOVAT VE ČTENÍ TÉTO KUČAŘKY. DOZVÍTE SE, JAK CO NEJLÉPE ZVLÁDNOUT A AKTIVOVAT KLUBOVÉ VÝHODY.

## 1. PŘÍPRAVA PODKLADŮ PRO PŘEVOD K JINÉMU OPERÁTOROVI

### JAKO PRVNÍ

JSTE OBDRŽELI PODMÍNKY O VSTUPU DO KLUBU PROMINENT. DOKUMENT SE NAZÝVÁ “**SMLOUVA O VZÁJEMNÉ SPOLUPRÁCI A O ÚČASTI V KLUBU PROMINENT**“, KDE JSOU DEFINOVANÉ PROGRAMY V (PŘÍLOHÁCH Č.1 A Č.2 ), KTERÉ MŮŽETE VYUŽÍVAT. PROGRAMY MŮŽETE TAKÉ JEDNOU MĚSÍČNĚ ZDARMA MĚNIT NAHORU A DOLŮ.

POKUD BUDETE MÍT PŘEČTENÉ DŮKLADNĚ VŠECHNY BODY SMLOUVY, KTERÁ VÁM UMOŽNÍ VSTOUPIT DO KLUBU, PROSÍM NEZAPOMEŇTE VYPLNIT VEŠKERÉ POTŘEBNÉ ÚDAJE O VAŠÍ OSOBE VČETNĚ EMAILU, KORESPONDENČNÍ ADRESY, VAŠEHO TELEFONU, PROGRAMU, KTERÝ CHCETE NA ZAČÁTKU ZVOLIT, NEBOLI AKTIVOVAT OD NÁS, Z TOHO DŮVODU, ABYCHOM VÁM MOHLI POSÍLAT INFORMACE O KLUBOVÝCH VÝHODÁCH, VYÚČTOVÁNÍ A DALŠÍCH INFORMACÍ SOUVISEJÍCÍCH S KLUBEM PROMINENT.

POKUD BUDETE MÍT VŠE PŘEČTENÉ, VYPLNĚNÉ, PROSÍM POŠLETE 3X ORIGINÁL SMLOUVY NA ADRESU: BD AGENCY S.R.O., P.O. BOX 28, 503 41 HRADEC KRÁLOVÉ 7, SPOLU S BAREVNĚ OBOUSTRANNĚ OKOPÍROVANÝM NEBO NASKENOVANÝM OBČANSKÝM PRŮKAZEM.

JEDEN ORIGINÁL NASKENUJTE DO FORMÁTU **PDF V ROZLIŠENÍ 300 DPI** A POŠLETE NA EMAIL [objednavky@klubprominent.cz](mailto:objednavky@klubprominent.cz).

## 2. NA CO SI DÁT POZOR, NA CO NEZAPOMENOUT

### DŮLEŽITÉ

JE MÍT PŘI REGISTRACI POTŘEBNÉ ÚDAJE, AKTUÁLNÍ INFORMACE O SVÉ OSOBE, PLATNÝ OBČANSKÝ PRŮKAZ, AKTIVNÍ TELEFONNÍ ČÍSLO, KTERÉ NESMÍ MÍT NEUHRAZENÉ POHLEDÁVKY U STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA, ABY OPERÁTOR MOHL ČÍSLO PUSTIT A MY HO MOHLI PŘEVÉST DO NAŠEHO KLUBU. JE TŘEBA VĚDĚT VÁŠ PUK 1, KTERÝ MÁTE UVEDEN NA KARTĚ, NEBO VÁM HO SDĚLÍ NA ZÁKAZNICKÉ LINCE. PUK 1 JE POTŘEBA VĚDĚT POUZE PŘI PŘECHODU OD O2 Z PŘEDPLACENÉ DOBÍJECÍ KARTY GO.

## 3. KDY OBDRŽÍM KLUBOVOU KARTU

### NÁSLEDNĚ

PO VYPLNĚNÍ A PODEPSÁNÍ SMLOUVY S NÁZVEM “**SMLOUVA O VZÁJEMNÉ SPOLUPRÁCI A O ÚČASTI V KLUBU PROMINENT**“, PŘILOŽÍTE **PŘÍLOHU Č. 1** NEBO **PŘÍLOHU Č. 2** A KOPII **OBČANSKÉHO PRŮKAZU** A ZASÍLÁTE DOKUMENTY NA ADRESU **BD AGENCY S.R.O., P.O. BOX 28, 503 41 HRADEC KRÁLOVÉ 7.** JAKMILE OBDRŽÍME POŠTOU OD VÁS POTŘEBNÉ DOKUMENTY A VŠE BUDE VYPLNĚNO V POŘÁDKU, VÁM ZAŠLEME DO 14 DNÍ KLUBOVOU KARTU / SIM KARTU / NA ADRESU UVEDENOU VE SMLOUVĚ JAKO KORESPONDENČNÍ.

PŘI PŘEVZETÍ KARTY A ZAPLACENÍ CELKOVÉ ČÁSTKY 1.500 KČ, Z TOHO **1.000 KČ JE VRATNÁ ZÁLOHA** A **500 KČ ČLENSKÝ POPLATEK** PRO VSTUP DO KLUBU, VÁM BUDE DO 14 DNÍ VYGENEROVÁNO ČÍSLO OBJEDNÁVKY, KTERÉ VÁM BUDE ZASLÁNO FORMOU SMS, NEBO DO VAŠEHO EMAILU. POTÉ TOTO ČÍSLO OBJEDNÁVKY NAHLÁSÍTE NA VAŠEHO STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA. V PŘÍPADĚ, ŽE MÁTE DOBÍJECÍ KARTU OD O2 MÁME SPECIÁLNÍ POSTUP, O KTERÉM SE DOČTETE V ČLÁNKU Č. 5.

**POKUD CHCETE NOVÉ TELEFONNÍ ČÍSLO, ŘÍDÍTE SE POKYNY OD BODU Č. 1 DO BODU Č. 3. A NÁSLEDNĚ BODEM Č. 10 (KONTAKTY). OSTATNÍ PKYNY JSOU PRO VÁS POUZE ORIENTAČNÍ.**

## **4. KDY OBDRŽÍM KLUBOVOU KARTU**

### **PO OBDRŽENÍ**

KARTY / SIM KARTY POŠTOU, VÁM DO 14 DNÍ PŘIJDE ČÍSLO OBJEDNÁVKY, BUĎ FORMOU SMS, NEBO DO EMAILU. TOTO ČÍSLO VY MUSÍTE NAHLÁSIT STÁVAJÍCÍMU OPERÁTOROVI, KTERÝ VÁS NA ZÁKLADĚ TOHOTO ČÍSLA PUSTÍ A UVOLNÍ VÁM ČÍSLO. KAM VOLAT, JE POPSÁNO V BODECH Č. 5 A Č. 6.

PROTO, ABYSTE SPLNILI POTŘEBNÉ KROKY A STÁVAJÍCÍ OPERÁTOR PROPUSTIL VAŠE ČÍSLO, MUSÍTE SPLŇIT NÁSLEDUJÍCÍ:

- NEJSTE VÁZÁNÍ NIČÍM U OPERÁTORA
- NEMÁTE SMLOUVU
- VLASTNÍTE SVÉ ČÍSLO
- NAHLÁSÍTE ČÍSLO OBJEDNÁVKY DO 10 DNŮ OD OBDRŽENÍ TOHOTO ČÍSLA NA OPERÁTORA
- NAHLÁSÍTE ČÍSLO OBJEDNÁVKY NA SPRÁVNÉ ČÍSLO ZÁKAZNICKÉ LINKY OPERÁTORA

## 5. MÁM PAUŠÁL, CHCI VSTOUPIT DO KLUBU

### OBDRŽELI JSTE

OD NÁS SIM SE SVÝM DOSAVADNÍM TELEFONNÍM ČÍSLEM, MÁTE TAKÉ ČÍSLO OBJEDNÁVKY, (KTERÉMU SE ŘÍKÁ U T-MOBILE **KPČ** A U O2 **PAC ID**). NYNÍ NÁM NIC NEBRÁNÍ ZAVOLAT NA ZÁKAZNICKOU LINKU, KDE SDĚLÍTE TOTO ČÍSLO OBJEDNÁVKY (KPČ, PAC ID).

POKUD MÁTE **O2** A MÁTE **PAUŠÁL**, TAK VOLEJTE NA HVĚZDČKU **\*11** Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU V SÍTI O2, NEBO NA **800 203 203** A CHTĚJTE MLUVIT S OPERÁTOREM.

POKUD MÁTE **T-MOBILE** A MÁTE **PAUŠÁL**, TAK VOLEJTE NA **4603**, NEBO **4604** Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU V SÍTI T-MOBILE A CHTĚJTE MLUVIT S OPERÁTOREM.

POKUD MÁTE **VODAFONE** A MÁTE **PAUŠÁL**, TAK VOLEJTE NA **800 777 777** Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU V SÍTI VODAFONE A CHTĚJTE MLUVIT S OPERÁTOREM.

## 6. MÁM PŘEDPLACENOU DOBÍJECÍ KARTU

### OBDRŽELI JSTE

OD NÁS SIM SE SVÝM DOSAVADNÍM TELEFONNÍM ČÍSLEM, MÁTE TAKÉ ČÍSLO OBJEDNÁVKY, (KTERÉMU SE ŘÍKÁ U T-MOBILE **KPČ** A U O2 **PAC ID**). NYNÍ NÁM NIC NEBRÁNÍ ZAVOLAT NA ZÁKAZNICKOU LINKU, KDE SDĚLÍTE TOTO ČÍSLO OBJEDNÁVKY (KPČ, PAC ID).

POKUD MÁTE **DOBÍJECÍ KARTU** U **O2** (GO / TXT NEBO JINÉ), MUSÍTE POSLAT SMS Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU VE TVARU:

**PŘENOS\_CISLOOBJEDNAVKY\_PUK1** A POSLAT NA ČÍSLO **999111**.

(PŘÍKLAD: **PŘENOS 12345678912 78934568**) POSÍLÁM NA **999111**.

POKUD MÁTE **DOBÍJECÍ KARTU** U **T-MOBILE** (TWIST NEBO JINÉ), VOLEJTE NA **4603** NEBO **4604** Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU V SÍTI T-MOBILE A CHTĚJTE MLUVIT S OPERÁTOREM.

POKUD MÁTE **DOBÍJECÍ KARTU** U **VODAFONE** (VODAFONE KARTA) VOLEJTE NA **800 777 777** Z VAŠEHO MOBILNÍHO TELEFONU V SÍTI VODAFONE A CHTĚJTE MLUVIT S OPERÁTOREM.

**!!! DŮLEŽITÉ:** JE POTŘEBA MÍT Kladný kredit, pokud voláte na zákaznickou linku, nesmí mít vaše číslo záporný kredit). DOPORUČUJEME MÍT ALESPŮŇ 50 Kč (TOTO PRAVIDLO JE U VŠECH TŘECH OPERÁTORŮ STEJNÉ).

## 7. KDY TO CELÉ PROBĚHNE

### JAKMILE NAHLÁSÍTE

OPERÁTOROVI ČÍSLO OBJEDNÁVKY, TAK DO 5 PRACOVNÍCH DNÍ OBDRŽÍTE INFORMACI FORMOU SMS O UVOLNĚNÍ VAŠEHO ČÍSLA. POKUD SE TAK NESTANE, VOLEJTE NA ZÁKAZNICKOU LINKU STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA S OTÁZKOU, PROČ SE TAK STALO A KDE NASTALA CHYBA. POKUD VÁM OPERÁTOR SDĚLÍ, ŽE VÁM ZRUŠILI OBJEDNÁVKU Z JAKÉHOKOLIV DŮVODU, ZEPTEJTE SE, PROČ TAK BYLO UČINĚNO. POSLÉZE POSTUPUJTE DLE BODU Č. 8.

POKUD VŠE PROBĚHLO V POŘÁDKU A PŘIŠLO VÁM POTVRZENÍ PORTACE FORMOU SMS, KDE MÁTE PŘEDPOKLÁDANÝ DATUM PORTACE (VSTUP DO SÍTĚ NOVÉHO OPERÁTORA), A MĚLI JSTE DOPOSUD DOBÍJECÍ KARTU, BUDETE DO 7 DNÍ PŘEPOJENI A ZAČNETE VYUŽÍVAT NAŠICH KLUBOVÝCH VÝHOD. V DEN, KTERÝ MÁTE STANOVENÝ NOVÝM OPERÁTOREM PRO PŘECHOD DO JEHO SÍTĚ, DOJDE K PŘECHODU O PŮL NOCI. TO ZNAMENÁ, ŽE RÁNO, AŽ VSTANETE, VÁM NEPŮJDE SOUČASNÝ TELEFON, VY POUZE VYMĚNÍTE STÁVAJÍCÍ SIM A VLOŽÍTE TU, KTERÁ VÁM PŘIŠLA OD NÁS POŠTOU. OD TĚTO CHVÍLE MŮŽETE NAPLNO VYUŽÍVAT KLUBOVÝCH VÝHOD A VÝHOD DANÉHO PROGRAMU.

POKUD MÁTE PAUŠÁL, PŘECHOD NENTRVÁ JAKO U DOBÍJECÍ KARTY 7 DNÍ, ALE 14 – 21 DNÍ. TOTO JE DANÉ OPERÁTOREM, AVŠAK NEJDĚLE TO MŮŽE BÝT 31 DNÍ. POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY OPERÁTOREM U PAUŠÁLNÍCH ZÁKAZNÍKŮ JE TAKTĚŽ JAKO U DOBÍJECÍ KARTY 5 PRACOVNÍCH DNÍ.

## 8. JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ,

### ŽE DOŠLO KE ZRUŠENÍ

PLÁNOVANÉHO UVOLNĚNÍ ČÍSLA U STÁVAJÍCÍHO OPERÁTORA Z DŮVODU POZDNÍHO NAHLÁŠENÍ JEDENÁCTIMÍSTNÉHO ČÍSLA OBJEDNÁVKY, KTERÉ JSTE OBDRŽELI FORMOU SMS. POKUD SE TAK STALO, POŠLETE NÁM INFORMACI FORMOU EMAILU NA ADRESU [dotazy.zmeny@prominentklub.cz](mailto:dotazy.zmeny@prominentklub.cz), ŽE SE TO TAK SKUTEČNĚ STALO. V EMAILU UVEĎTE VAŠE MOBILNÍ TELEFONNÍ ČÍSLO, JMÉNO A ČÍSLO SIM KARTY (ČÍSLO SIM NALEZNETE ZE ZADU, KDYŽ OTOČÍTE SIM, JE TO IDENTIFIKAČNÍ OSMNÁCTI MÍSTNÉ ČÍSLO 89420XXXXXXXXXXXX) A MY VÁM DO 14 DNÍ POŠLEME NOVÉ ČÍSLO OBJEDNÁVKY.

POKUD NASTANE JINÝ PROBLÉM, OBRAŤTE SE, PROSÍM, NA NÁS FORMOU EMAILU NA ADRESU [dotazy.zmeny@prominentklub.cz](mailto:dotazy.zmeny@prominentklub.cz) A NAPIŠTE NÁM, PROČ SE TAK STALO, ABYCHOM MOHLI NAJÍT ŘEŠENÍ A VYGENEROVAT VÁM NOVÉ ČÍSLO OBJEDNÁVKY. NEBOJTE SE, ZA ZNOVU VYGENEROVÁNÍ ČÍSLA NIC NEPLATÍTE.

## 9. DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

### TELEÓNICA O2

VOLEJTE Z MOBILNÍHO TELEFONU (\*11) ZDARMA A TO CENTRUM PÉČE O ZÁKAZNÍKA.

VOLEJTE Z PEVNÉ LINKY 800 123 456 CENTRUM PÉČE O ZÁKAZNÍKA ZDARMA.

VOLEJTE Z MOBILNÍHO TELEFONU ZE ZAHRANIČÍ +420 720 720 720 CENTRUM PÉČE O ZÁKAZNÍKA, ÚČTOVÁNO DLE VAŠEHO TARIFU.

### T-MOBILE

#### E-MAIL:

NAPIŠTE NÁM NEBO NÁM POŠLETE ZPRÁVU NA: [info@t-mobile.cz](mailto:info@t-mobile.cz)

#### TELEFON:

**4603** - ZE SÍTĚ T-MOBILE (FIREMNÍ ZÁKAZNÍCI **4644**)

**603 603 603** - Z OSTATNÍCH SÍTÍ (FIREMNÍ ZÁKAZNÍCI 603 604 644)

**603 601 111** - RECEPCE PRAŽSKÉHO SÍDLA SPOLEČNOSTI

### VODAFONE

PRO KONKRÉTNÍ POŽADAVKY, VOLEJTE OPERÁTORA LINKY VODAFONE PÉČE O ZÁKAZNÍKY NA TELEFONNÍ ČÍSLO: **800 77 00 77** ZDARMA.

ZE ZAHRANIČÍ VOLEJTE **+420 776 977 100** (ZA HOVOR ZAPLATÍTE JAKO ZA BĚŽNÝ HOVOR DO ČR).

## 10. KAM SE MOHU OBRACET V PŘÍPADĚ POTÍŽÍ

### V PŘÍPADĚ

DOTAZŮ NEBO JAKÝCHKOLIV INFORMACÍ, KTERÉ SE TÝKAJÍ KLUBOVÉ KARTY, INFORMACÍ O CENÁCH NEBO BLOKACE KARTY, (NAPŘÍKLAD Z DŮVODŮ ZTRÁTY NEBO KRÁDEŽE), SE NA NÁS PROSÍM NEVÁHEJTE OBRACET. MŮŽETE NÁM PSÁT NA FIREMNÍ E-MAILY, NEBO POŽÁDAT SVÉHO OSOBNÍHO KONZULTANTA, KTERÝ VÁM KARTU DOPORUČIL A SJEDNAL

*PROSÍM DBEJTE NA SPRÁVNÉ ZASLÁNÍ VAŠEHO POŽADAVKU NA SPRÁVNÝ EMAIL, JELIKOŽ Z DŮVODU VELKÉHO POČTU POŽADAVKŮ NEJSME SCHOPNI PŘEPOSÍLAT VAŠE ŽÁDOSTI Z JEDNOTLIVÝCH EMAILOVÝCH ADRES NA JINÉ. PROTO PRO SPRÁVNÉ VYŘÍZENÍ POSÍLEJTE VŠE NA KONKRÉTNÍ ADRESU, VIZ NÍŽE, DLE TOHO, CO BYSTE CHTĚLI VYŘEŠIT, JELIKOŽ ŠPATNÉ ZASLÁNÍ EMAILU, ZNAMENÁ, ŽE NEBUDEME SCHOPNI VÁŠ POŽADAVEK VYŘEŠIT DLE VAŠICH PŘEDSTAV.*

**A.** VŠECHNY NOVÉ OBJEDNÁVKY, PODEPSANOU NASKENOVANOU SMLOUVU VČETNĚ OBČANSKÉHO PRŮKAZU PRO ZŘÍZENÍ KLUBOVÉ KARTY POSÍLEJTE NA [objednavky@prominentklub.cz](mailto:objednavky@prominentklub.cz) **VŽDY UVÁDĚJTE SOUČASNĚ VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO, KTERÉHO SE MAJÍ ZMĚNY TÝKAT.**

**B.** VYŘÍZENÍ ZMĚN, DOTAZY KE KLUBOVÉ KARTĚ, DOTAZY K PŘISTOUPENÍ, ZMĚNY PROGRAMŮ, AKTIVOVÁNÍ DALŠÍCH SLUŽEB, AŽ INTERNETU, MMS, ROAMING, NEBO JINÉ SLUŽBY, NÁM PIŠTE NA [dotazy.zmeny@prominentklub.cz](mailto:dotazy.zmeny@prominentklub.cz), **VŽDY UVÁDĚJTE SOUČASNĚ VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO, KTERÉHO SE MAJÍ ZMĚNY TÝKAT.**

**C.** DOTAZY POUZE K VYÚČTOVÁNÍ A REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ POSÍLEJTE NA [info@prominentklub.cz](mailto:info@prominentklub.cz), **VŽDY UVÁDĚJTE SOUČASNĚ VAŠE TELEFONNÍ ČÍSLO, KTERÉHO SE MAJÍ ZMĚNY TÝKAT.**