

Náповěda pro efektivní užívání služeb První Mobil

Obsah

Užitečné informace	3
Získání SIM s novým číslem	3
Získání SIM se svým současným číslem.....	3
Aktivace SIM	3
ČVOP	4
Jak získat ČVOP	4
O2	4
Vodafone.....	4
T-mobile	4
Dobití kreditu.....	4
Trvalý příkaz v bance.....	4
Změna tarifu	5
Objednání služby po telefonu	5
Objednávka více SIM karet	5
Firemní nabídka	5
Datové balíčky.....	5
Samoobsluha.....	6
Základní přehled.....	6
Změnit datový tarif	6
Nastavení roamingu.....	6
Přehledy	6
Nastavení	7
Nastavení změny hesla	7
Nastavení upozornění na výši kreditu	7
Dobíjení kreditu.....	7
Odstoupení od smlouvy.....	8

Užitečné informace

Získání SIM s novým číslem

1. U vámi zvoleného tarifu kliknete na tlačítko „objednat“.
2. Poté zvolíte možnost „chci nové telefonní číslo“.
3. Vyplníte objednávkový formulář.
4. V kolonce počáteční kredit si můžete zvolit částku, kterou si přejete na SIM přednabít, jako počáteční kredit.
5. Po vyplnění informací si můžete zkontrolovat seznam produktů, které jste objednal(a).
6. Kliknete na tlačítko „objednat“.

Získání SIM se svým současným číslem (Jak k nám přenést své současné číslo)

1. U vámi zvoleného tarifu kliknete na tlačítko „objednat“
2. Poté zvolíte možnost „chci přenést telefonní číslo“.
3. Objeví se kolonka ČÍSLO K PŘENOSU a ČVOP.
4. Pokud ještě kód ČVOP nemáte, nic se neděje, objednávku dokončete, my vám s jeho získáním později rádi pomůžeme.
5. Vyplníte zbytek objednávkového formuláře.
6. V kolonce počáteční kredit si můžete zvolit částku, kterou si přejete na SIM přednabít, jako počáteční kredit. Tento bod je důležitý především u přenosu čísla, aby jste poté, co číslo přeneseme, mohli telefon ihned využívat, jak jste byli zvyklí.
7. Kliknete na tlačítko „objednat“.

Aktivace SIM

1. Aktivace SIM se provádí po jejím obdržení na adrese:
<https://muj.prvnimobil.cz/aktivace>
2. Vyplníte číslo SIM (ICCID) a PIN kód. Oba údaje naleznete na plastu od SIM karty. Poté kliknete na tlačítko „aktivovat“
3. Do 60 minut bude SIM aktivní a můžete ji normálně využívat.
4. Po aktivaci doporučujeme změnit heslo!

V případě přenosu čísla není SIM nutné aktivovat. Vaše sim bude aktivní k naplánovanému dni přenosu.

Nápověda pro efektivní užívání služeb První Mobil

ČVOP

ČVOP (Číslo Výpovědi Opouštěného Poskytovatele) je čtrnáctimístné číslo, které slouží jako kód pro přenos Vašeho telefonního čísla. Vygeneruje vám jej operátor, kterého jste se rozhodl(a) opustit. Jeho platnost je 60 dní.

Jak získat ČVOP

Pokud máte možnost zastavit se ve značkové prodejně Vašeho operátora, je to nejlepší možnost, jak kód ČVOP získat.

Pokud nemáte poblíž značkovou prodejnu nevádí, níže jsou návody jak je získat od konkrétních operátorů:

02

Od 02 získáte ČVOP v prodejně, kde s vámi vyplní formulář a ČVOP vám vystaví, nebo telefonicky na bezplatné zákaznické lince 800 02 02 02 ve všední dny od 8 do 20 hodin.

Vodafone

Od Vodafone získáte ČVOP v prodejně nebo zavoláním na linku péče o nefiremní zákazníky 800 77 00 77, či linku péče o firemní zákazníky 800 77 22 77.

T-mobile

V případě, že máte Twist kartu (pokud si na SIM dobíjíte kredit) můžete zavolat na 4603 a řídit se automatickými pokyny. V případě, že máte tarif, dá se ČVOP získat písemně nebo opět navštívit značkovou prodejnu.

Dobití kreditu

1. Ve Vašem prohlížeči si otevřete stránku: <http://www.prvnimobil.cz>
2. V pravém horním rohu kliknete na záložku „Dobít kredit“.
3. Zde si zvolíte částku (od 10 Kč do 10 000 Kč) kterou si přejete dobít, způsob platby a vyplníte údaje potřebné k dobití.
4. Potvrdíte objednání dobití kreditu kliknutím na tlačítko „objednat“.

Trvalý příkaz v bance

Pokud nechcete každý měsíc myslet na dobíjení kreditu a vždy provoláte podobnou částku, můžete nastavit trvalý příkaz na jeden z našich bankovních účtů (Fio banka, Česká spořitelna, mBank) a my pokaždé po obdržení platby, kredit dobijeme.

Trvalý příkaz je dobré nastavit především, pokud máte objednaný jeden z tarifů (Silver, Silver +, Gold, Gold + nebo XXL) a nastavit příkaz například vždy k 23. dni v měsíci, abychom stihli platbu zpracovat a kredit dobít.

Nápověda pro efektivní užívání služeb První Mobil

Změna tarifu

Pokud vám váš současný tarif nevyhovuje, stačí nám napsat email nebo zavolat na zákaznickou linku a my tarif změním. Vše je samozřejmě ZDARMA.

Objednání služby po telefonu

U nás máte možnost objednat jakýkoliv tarif po telefonu. To znamená, že nemusíte vyplňovat žádné objednávkové formuláře, vše lze vyřídit na naší zákaznické lince.

Objednávka více SIM karet

Vzhledem k uzavírání smlouvy na dobu neurčitou, ke každé objednávce, musíte každou objednávku provést zvlášť, my vás poté budeme kontaktovat. Při objednání více SIM karet, samozřejmě platíte jen jedno poštovné a balné.

Firemní nabídka

Pokud máte zájem o 5 a více SIM, kontaktujte nás a my na základě vámi poskytnutých informací, vytvoříme nezávaznou nabídku.

Datové balíčky

Datový balíček si můžete zakoupit již při první objednávce. V případě, že máte zájem o další datové balíčky, můžete si je pohodlně koupit ve Vaší samoobsluze. Více se dozvíte u bodu "nastavení samoobsluhy".

Všechny datové balíčky si můžete prohlédnout v záložce Tarify & Data. (<http://www.prvnimobil.cz/tarify>)

Nápověda pro efektivní užívání služeb První Mobil Samoobsluha

Základní přehled

Zde vidíte základní informace o Vaší SIM kartě, jako je například aktuální zůstatek kreditu. Můžete si zde rovněž vybrat datový balíček a nastavit roaming.

Změnit datový tarif

Po kliknutí na “Změnit datový tarif” si můžete zvolit ze 3 možností (Změnit datový tarif, Změnit datový tarif od příštího měsíce, Dokup jednotek), vyberete si vámi požadovanou změnu a nový datový tarif (uvidíte počet MB a v závorce cenu tarifu).

Nastavení roamingu

V nastavení roamingu si na Vaší SIM můžete zablokovat, či zjistit, co je potřeba pro povolení happy holiday roamingu i roamingu (celý svět).

Přehledy

V záložce přehledy si můžete zkontrolovat odchozí i příchozí služby, zaúčtované paušály, historii dobíjení kreditu a podívat se na daňové doklady.

Nápověda pro efektivní užívání služeb První Mobil

Nastavení

Nastavení změny hesla

Doporučujeme provést změnu hesla při Vašem prvním přihlášení do samoobsluhy!

1. Ve Vašem prohlížeči si otevřete stránku: <http://www.prvnimobil.cz> a kliknete na záložku samoobsluha nebo si otevřete přímo stránku: <https://muj.prvnimobil.cz>
2. Zadáte Vaše telefonní číslo a heslo (PUK 1).
3. V záložce nastavení kliknete na změnu hesla a do kolonky původní heslo zadáte své současné heslo (při prvním přihlášení PUK 1) a do kolonky nové heslo vyplníte Vaše nové heslo.

Nastavení upozornění na výši kreditu

1. Ve Vašem prohlížeči si otevřete stránku: <http://www.prvnimobil.cz> a kliknete na záložku samoobsluha nebo si otevřete přímo stránku: <https://muj.prvnimobil.cz>
2. Zadáte Vaše telefonní číslo a heslo (PUK 1).
3. V záložce nastavení kliknete na upozornění na výši kreditu a do kolonky částka zadáte hodnotu, při které chcete být upozorněni na nízký stav Vašeho kreditu (Doporučujeme nastavit výši kreditu minimálně na částku kterou měsíčně platíte. Např. Při tarifu 40ka platíte 40 Kč měsíčně + prosím také zohledněte minimální výši kreditu, která je 2 Kč, tudíž by jste si měl/a nastavit minimální výši kreditu na 42 Kč.). Do kolonky e-mail zadejte e-mail, na který si přejete být upozorněni.

Dobíjení kreditu

Zde naleznete bližší info k dobíjení kreditu (viz. bod dobítí kreditu).

Odstoupení od smlouvy

Jelikož je smlouva uzavřená na dobu neurčitou, máte možnost od ní kdykoliv odstoupit. Musíte vyplnit formulář pro odstoupení od smlouvy, který naleznete v záložce kontakt – ke stažení (<http://www.prvnimobil.cz/kontakt>) a zaslat nám jej na adresu společnosti nebo oskenovaný na e-mail: info@prvnimobil.cz. My následně uvedeme SIM do oboustranné blokace (ze SIM nepůjde uskutečnit jakákoliv akce ani na SIM nebude možné přijímat žádné příchozí služby).

Po odstoupení od smlouvy máte nárok na vrácení poloviny neprovolaného kreditu. Peníze vám z bezpečnostních důvodů zašleme na účet, ze kterého byla SIM zaplacená při objednávce. V případě potřeby změny účtu nás kontaktujte na zákaznické lince. SIM nadále zůstane ve Vašem vlastnictví a v případě, že se do 5 kalendářních měsíců rozhodnete pro obnovení služby, stačí opět zavolat na zákaznickou linku a my již vše zařídíme.