

Často kladené dotazy ke Skautské telefonní síti

Níže najdeš odpovědi na otázky, které by tě po přečtení základních stránek ještě mohly zajímat. Objeví-li se další dotazy (piš je případně na telefony@skaut.cz), budeme tuto stránku postupně doplňovat.

FAQ

Limit na hlasové SIM je 5 ks. Co když potřebuji víc čísel?

Limit se týká pouze hlasových SIM (tedy těch, ze kterých se dá volat). Datové SIM a další služby jsou poskytovány bez omezení. Pokud máte v rodině více registrovaných dospělých osob, pak má každý nárok na 5 čísel. Pouze je třeba počítat s tím, že každý dostane svoji fakturu. Tato nepříjemnost se však dá snadno vyřešit např. nastavením inkasa. Případně můžeš i při dosažení limitu zkusit objednat další, je možné, že operátor bude benevolentní a přidání umožní.

Mohu číslo v STS nabídnout členům mé rodiny nebo partnerovi?

Ano, samozřejmě. Podrobněji je využití služeb a jejich omezení popsáno v podmínkách ve skautISu. Stejně tak můžeš nabídnout i číslo jakémukoliv jinému členovi Junáka - českého skauta (řešení vhodné v případě mladších členů - viz níže). Ale pozor: číslo nemůže být vedeno přímo na rodinného příslušníka, vždy jen na dospělého člena či členku naší organizace (a nelze tedy ani vstupní kód sdílet někomu jinému z rodiny a objednání a kontakt je třeba řešit opět jen skrze dospělého člena Junák - český skaut).

Chtěl bych službu STS u Vodafone jen vyzkoušet. Jaký bude závazek?

Dobrou zprávou je, že pro členy žádné závazky u operátora nejsou. Takže pokud nebudeš čerpat výhodu v podobě pořízení zvýhodněného hardware, můžeš od operátora resp. STS kdykoli odejít bez jakýchkoliv sankcí a doplatků.


Komu platím za službu a kdy přijde faktura?

Faktury vystavuje Vodafone přímo jednotlivým členům. Každý má nastavené fakturační období individuálně, to nekopíruje kalendářní měsíc. Ke stanovenému datu v měsíci jsou pak využité služby zúčtovány a je obnoveno získání jednotek zdarma v rámci zvoleného tarifu. Fakturu najdete v Samoobsluze Vodafone, upozorní vás na ni SMS.

Chci se přidat k STS - zůstane mi moje telefonní číslo?

Ano, jistě. Pokud přicházíš od jiného operátora, pouze bude třeba vyměnit SIM. Pomocí přenosového čísla, které ti původní operátor vystaví, snadno portuješ do nové sítě i se svým číslem. Je to snadné a rychlé. Za tři dny od žádosti může být hotovo.

Kde najdu administrátorské heslo? Co když ho ztratím? K čemu je potřeba?

Administrátorské heslo má každý skaut, přes kterého jsou všechna čísla v STS vedena. Je velmi důležité a nesmíš ho ztratit. Potřebuješ ho po celou dobu tvého zákaznického vztahu pro komunikaci s Vodafone. Slouží k identifikaci po telefonu i k přihlášení do on-line služeb. Heslo ti přijde v úplně první SMS od operátora, cca 10 dní před tvým připojením. Pokud jej časem ztratíš nebo zapomeneš, je možné ho obnovit. Postup je popsán na <https://www.vodafone.cz/pece/muj-vodafone/hesla/zapomnel-jste-heslo/> . Vyzkoušet můžete i možnost pomoci chatbota Tobiho na webu Vodafone. Intuitivně tě navede k získání hesla. Heslo si můžeš také v Samoobsluze změnit. Ale pozor. Administrátorské heslo je něco jiného než heslo, které si nastavuješ k e-mailovému loginu.

Při přechodu od jiného operátora potřebuji kód přenosu - kde ho získám?

Kontaktujte vašeho současného operátora. Ten vám kód potřebný k přenosu vašeho telefonního čísla ke konkurenci musí do 3 dní poskytnout. Kód můžete najít i sami v aplikacích operátorů: U T-Mobile je OKÚ kód k dispozici ve webové samoobsluze Můj T-Mobile. Je potřeba rozkliknout sekci Smlouva - Přehled smluv a v přehledu služeb - zobrazit

OKU. U O2 je OKÚ kód je k dispozici ve webové samoobsluze Moje O2. Je potřeba rozkliknout daný tarif s příslušným číslem a níže v sekci "Pomoc a podpora - Zobrazit OKU".

Může získat STS i mladší člen (tedy pod 18 let)?

Služba je v základu určena pouze dospělým členům. Existuje však několik možných řešení, jak může mladší člen číslo v STS získat. Ideálně skrze jiného dospělého člena Junáka - českého skauta a v rámci rodiny, případně skrz jakéhokoli dospělého člena, se kterým se domluví. Pokud se nepodaří najít jiného dospělého skauta, poslední možností je rozhodnutí jednotky vzít číslo pod sebe jako "firemní".

Jak probíhá přenos nebo připojení pevného internetu?

Operátor tě telefonicky kontaktuje a ověří konkrétní možnosti na tvé adrese. Pak se domluvíte, o jakou službu z nabízených možností máš zájem, zda dojde k portaci stávající služby nebo k její ukončení a zřízení nové.


Je pravda, že Junák - český skaut získává od operátora finanční podporu?

Ano. Projekty jako Skautská energie nebo Skautská telefonní síť využívají schopnosti naší organizace sdružovat velké množství spotřebitelů, a tím zajistit významně výhodnější podmínky na trhu. Obchodní partneři pak jednak dokáží nabídnout nadstandardně lepší ceny jednotlivým členům a zároveň finančně podporují organizaci Junák - český skaut.

Mohu aktivaci nové SIM provést v zahraničí?

Ne. SIM je zasílána poštou a musí ji převzít plátce - tedy registrovaný dospělý skaut, který ji objednal. A také aktivace nové SIM musí proběhnout v ČR, v roamingu se aktivace nepodaří.

Je třeba počítat i s poplatkem v rámci členského příspěvku?



Ano. Respektive na tomto se nemění nic do doby, než o tom bude rozhodovat Náčelnictvo. To bude mít schválení resp. určení výše členského poplatku v podzimní agendě. Dá se nicméně očekávat, že částka nebude vyšší než dosud, tedy 200 Kč/rok. Dosud vybíraný vstupní poplatek při přidání nového čísla se ruší.

Pojedou data zpomaleně po spotřebování dat (vyčerpání FUP)? A jak je to s automatickým dokupem dat?

Po vyčerpání zaplacených dat se automaticky několikrát sám dokoupí balíček dat (podle tarifu - viz ceník). Tomu lze zabránit změnou nastavení ve Vodafone samoobsluze a automatický dokup vypnout. Po vyčerpání dat se pak data zastaví a bude možné je ručně dokoupit nebo změnit na vyšší balíček/tarif. Zpomalenou rychlostí data po vyčerpání nepokračují.

SMS i hovory jsou v STS opravdu úplně zdarma?

Ano, je to tak. Bez ohledu na tarif, který máte, pokud jsou na obou stranách čísla v STS, pak hovory ani SMS mezi nimi účtovány nejsou.

Převádí se nevyčerpané volné jednotky do dalšího období?

Ano, ale jen částečně. Resp. převedou se všechny s tím, že primárně jsou spotřebovávány základní volné jednotky a až při jejich vyčerpání pak ty převedené. A jednou převedené se již znovu nepřevádí. Toto platí u minut a SMS, data se do dalšího období nepřevádí - více na webu Vodafone.

Jak to bude s cenami v zahraničí? Zůstává volání zdarma v EU? A co data?

V zahraničí v zemích zóny 1 můžete používat svůj tarif jako doma (do zóny 1 patří země Evropské unie a navíc Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Velká Británie), platí i nadále podmínky stejné jako v ČR. Tedy ceny dle vašeho tarifu, pouze vnitropodnikové volání není zdarma a čerpají se volné jednotky. Dále datujete za stejných podmínek jako v ČR, jen u dat je výjimka u tarifu "Vodafone neomezený", kde můžete vyčerpat jen 64 GB.

Mimo země zóny 1 platí standardní roamingové ceny operátora, ale vyjednali jsme zlevněné balíčky. Každý se tak může rozhodnout, zda bude platit za spotřebovaná data/jednotky nebo zda si předplatí balíček volání nebo dat.

Kolik stojí hovory do zahraničí?

Pokud voláte z ČR na zahraniční číslo, bude vám účtováno dle standardního ceníku operátora, zde neplatí žádné slevy. Voláte-li z ČR v rámci EU na české číslo, pak platíte dle standardního domácího ceníku, tedy v rámci STS jsou takové hovory na číslo v STS zdarma.

Má Vodafone horší síť než ostatní operátoři? Jak je to s pokrytím?

Objektivní srovnání pro celou ČR se dělá obtížně. Vždy bude hlavní to individuální posouzení jednotlivcem v místech, kde se pohybuje, a jeho zkušenost. Vodafone jsme požádali o vyjádření a poskytl následující informace (nehodnotíme, předáváme k individuálnímu posouzení): "Pokrytí je naprosto srovnatelné s ostatními operátory. Navíc naše síť už popáté zvítězila v nezávislém testu kvality sítě společnosti umlaut (dříve P3). Informace o pokrytí naleznete zde: <https://www.vodafone.cz/gigasit> . Zde dále najdete informace podrobnější s popisem technologií i rychlostí připojení <https://www.vodafone.cz/.../pokryti/mobilni-sit-vodafonu/> . Příkladáme i mapu pokrytí, pro možnost ověřit konkrétní lokalitu: <https://www.vodafone.cz/mapa-pokryti/> . Tím, že v STS a u Vodafone není žádný závazek, může každý službu vyzkoušet a pokud nebude spokojen, během chvíle může mít zase jiného operátora.

Jsem připojen/a k Vodafone, ale něco nefunguje...

Hodně lidí několik hodin po prvním připojení mívá problém s rychlými daty (LTE), jedou jen na pomalé síti. V takovém případě doporučujeme vyčkat do druhého dne, telefon zkusit několikrát restartovat, nainstalovat aktualizace. Pokud nic nepomůže, pak kontaktovat operátora. Dále jsme se setkali s tím, že někdo v Samoobsluze nevidí možnost nastavení některých služeb (např. inkasa) nebo vidí jiný tarif než měl objednaný. To je chyba a je třeba kontaktovat operátora a vyžádat si opravu.



Jak dlouho platí současné ceny? Mohou se změnit?

Smlouvu s Vodafone jsme uzavřeli na 3 roky - tedy do konce února 2024. Během té doby se ceník změnit může, ale muselo by se tak stát dohodou Junáka a Vodafone (v takovém případě nečekáme zhoršení cen). Zhruba 1 rok před koncem termínu smlouvy budeme chtít jednat o jejím prodloužení a součástí pak pravděpodobně budou i upravené ceny a možná nové služby. Služby jsou v každém případě u Vodafone zákazníkům poskytovány bez závazku. Pokud by se podmínky změnilly a nové nastavení někomu nevyhovovalo, může okamžitě službu i operátora opustit.

Na infolinku operátora se mi nedaří dovolat

Pokud je infolinka 800 777 791 přetížená, můžeš kontaktovat operátora e-mailem na zamepece@vodafone.cz. Uveď své kontaktní údaje a zavolají ti zpět.

Na vodafone.cz/skaut jsem objednávku odeslal, ale zatím mi nikdo nevolal

Operátor zpracovává objednávky obratem, ale může se stát, že bude počet žádostí velký a doba reakce se prodlouží. Kontaktovat by tě měli určitě do 7 dní od provedení objednávky. Pokud by se tak nestalo, poté nás můžeš kontaktovat na telefony@skaut.cz a my necháme tvoji objednávku prošetřit a zajistíme brzkou nápravu.

Je neomezený tarif opravdu neomezený?

Pokud hodně voláš mimo STS nebo pokud potřebuješ nebrat ohledy na spotřebovaná data a desítky GB ti nestačí, máme v nabídce neomezený tarif. Spotřebovat toho můžeš opravdu, kolik chceš (minuty, SMS i data jsou množstvím neomezené). Je třeba jen počítat s omezením rychlosti dat 10 Mbit/s. Tato rychlost je však zcela dostatečná pro přehrávání Full HD videa i jiné běžné práce a zábavu.



Hrozí opětovné uzavření služby? Bude možné vstoupit i za půl roku nebo rok?

Pokud se nám nepodaří vyjednaný limit čísel opět navýšit, je možné, že za čas dojde opět k uzavření služby. Máš-li o využití STS zájem, doporučujeme dlouho neváhat.