

Přechod k jinému mobilnímu operátorovi

29.8.2024 - | DTest

Výběr nového operátora a vhodného tarifu

Před přechodem k novému operátorovi je vhodné si nejprve udělat přehled v tom, kolik za telekomunikační služby měsíčně platíme a také v tom, kolik měsíčně potřebujeme dat, minut a SMS zpráv. Po tomto ujasnění je vhodné udělat průzkum trhu a udělat si srovnání, které tarify operátor nabízí. „Nelze však koukat pouze na cenu, důležité je zkoumat i znění celé smlouvy a obchodních podmínek,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Právě obchodní podmínky mohou totiž ukrývat plno nástrah, například v podobě smluvních pokut.“

Zkontrolovat je také potřeba pokrytí signálem ve vaší oblasti, k čemuž můžete využít mapy pokrytí na webových stránkách operátorů. V oblastech s nižším pokrytím však není od věci se zeptat známých či sousedů, který operátor jim v dané oblasti funguje nejlépe.

Při hledání vysněného mobilního tarifu můžete využít i nejrůznějších srovnávačů tarifů. Vyzkoušet si můžete náš nezávislý srovnávač mobilních tarifů dostupný na www.dtest.cz/tarify.

S novým operátorem si můžete zkusit některé podmínky přizpůsobit. Můžete například požádat o blokaci volání na vysoce zpoplatněná čísla či o blokaci multimediálních zpráv (MMS). Nastavit je také možné limit na volání či limit mobilních dat.

Ukončení smlouvy se stávajícím operátorem

Při změně mobilního operátora je nutné ukončit stávající smlouvu s vaším původním operátorem, pokud byla uzavřena a pokud ještě neuplynula doba, na kterou byla sjednána. V případě, že od ukončujete smlouvu do tří měsíců od jejího uzavření, tak po vás operátor může požadovat uhrazení peněžní částky, avšak maximálně ve výši pěti procent ze zbývajících závazku do konce trvání smlouvy.

„Máte-li však smlouvu se svým stávajícím operátorem uzavřenou déle než tři měsíce, pak nemusíte operátorovi platit nic,“ upřesňuje Hekšová.

Získání OKU kódu

Klíčovým krokem při přechodu k novému mobilnímu operátorovi je získání ověřovacího kódu zákazníka neboli OKU kódu. Jedná se o 14místný číselný kód, který váš operátor přidělil pro vaše telefonní číslo. Mobilní operátor je vám povinen na vaši žádost sdělit OKU kód po telefonu nebo osobně při návštěvě prodejny. Získat jej můžete i jinými způsoby, například skrze tzv. internetovou samoobsluhu, tedy na internetových stránkách vašeho operátora, jindy bývá uveden přímo ve smlouvě.

Jakmile znáte svůj OKU kód, tak jej společně se svým telefonním číslem sdělte novému mobilnímu operátorovi. „Díky získání OKU kódu vám zůstane zachováno vaše původní telefonní číslo,“ vysvětluje Eduarda Hekšová.

Přenesení telefonního čísla mezi mobilními operátory

Novému operátorovi je nutné doručit již zmíněný OKU kód, dále je nutné doručit také výpověď smlouvy, pokud jste měli s původním operátorem nějakou uzavřenou. V souvislosti s tím je nutné požádat nového operátora o zajištění přenosu mobilního čísla. Nový operátor je povinen sám informovat vašeho původního operátora do jednoho pracovního dne o tom, že bude číslo přenášet. Během dalších dvou dnů nový operátor zajistí nezbytné úkony.

Podle Evropské směrnice by přenesení čísla s jeho následnou aktivací mělo být provedeno v co nejkratší možné lhůtě. Při včasné návaznosti všech dílčích procesů může celková doba změny mobilního operátora trvat pouze tři pracovní dny u předplacených karet a pouze čtyři pracovní dny u písemných smluv. „Při přenášení telefonního čísla vám však doporučujeme postupovat na základě instrukcí operátora,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11104/dtest-prechod-k-jinemu-mobilnimu-operatorovi>