

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám, že jste se rozhodl vstoupit do benefitního programu VPN Family. Aby došlo k úspěšnému dokončení Vaší objednávky, věnujte pozornost následujícím pokynům.

V zásilce, kterou jste právě obdržel, můžete nalézt:

- SIM kartu/karty - pokud přecházíte k VPN Family – Vodafone od jiného operátora jako T-Mobile, O2, virtuální operátor nebo s objednávkou nové SIM karty.

Postupujte podle následujících pokynů:

Přenos telefonního čísla z dobíjecí karty Vodafone nebo ze smlouvy Vodafone

Ověřovací kód zákazníka

--	--	--	--	--

Pokud přecházíte z dobíjecí karty Vodafone nebo ze smlouvy Vodafone, je pro dokončení objednávky nutné uplatnit **Ověřovací kód zákazníka**.

Ověřovací kód zákazníka předejte prostřednictvím portálu VPN Family v sekci Můj účet – Zadání požadavku, e-mailem nebo telefonicky přímo na Zákaznické centrum VPN Family. Volejte na tel. číslo **972 326 459** (v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin).

Bez předání ověřovacího kódu zákazníka není možné dokončit převedení Vašeho telefonního čísla.

Portace od jiného mobilního/virtuálního operátora/ Interní portace z VPN Family – O2 do VPN Family – Vodafone

Nová SIM karta je zatím neaktivní, je třeba vyčkat na dokončení přenosu Vašeho čísla. Datum a průběh přenosu telefonního čísla můžete sledovat na portále <http://family.cdt.cz> v sekci Objednávky – Seznam objednávek. O datu přenosu budete informován formou SMS na přenášené telefonní číslo.

Nová SIM karta

SIM karta s novým telefonním číslem bude aktivována do 48 hodin po odeslání. Pokud není Vaše SIM karta aktivní, doporučujeme provést restart telefonu, případně SIM kartu vyzkoušet v jiném zařízení.

Stav Vaší objednávky můžete sledovat na portále <http://family.cdt.cz> v sekci Objednávky – Seznam objednávek.

V případě nejasností nás kontaktujte na uvedené e-mailové adrese nebo na Zákaznické lince VPN Family.

Přejeme Vám mnoho spokojenosti se službami VPN Family!

Zákaznické centrum – VPN Family

ČD - Telematika a.s.

Zákaznické centrum VPN Family

Železniční 10, Plzeň 326 00

E-mail: helpdesk@vpnfamily.cz

Web portál: <http://family.cdt.cz>

Zákaznická linka VPN Family – tel.: 972 326 459

(v pracovních dnech: 8.00 – 17.00 hodin)



Mohlo by se Vám hodit / důležité informace:

Na plastové kartičce naleznete PIN a PUK, proto ji pečlivě uschovejte. **Na (nové) SIM kartě je přednastavený PIN.** Po vložení SIM do zařízení doporučujeme PIN co nejdříve změnit! Po třetím chybném zadání PIN kódu se SIM karta zablokuje a odblokovat ji lze jen zadáním PUK. Kód PUK se skládá z 8 číslic a slouží k odemčení SIM karty po nesprávném zadání PIN. Následně si můžete zvolit nový PIN. **Pokud dojde k nesprávnému zadání kódu PUK desetkrát po sobě, bude SIM karta nevratně znehodnocena. V případě, že potřebujete zjistit PUK, zavolejte na naši zákaznickou linku.**

Výměna SIM (poškozená, vadná, ztracená, jiná velikost, za technologicky lepší – s podporou 4G/LTE)

Při ztrátě SIM karty volejte vždy okamžitě na tel.: 972 326 459. V případě dotazu na společnost, uveďte ČD - Telematika a.s. (IČ: 614 59 445). Pro výměnu SIM karty kontaktujte naše zákaznické centrum, s naším pracovníkem se domluvíte na způsobu doručení SIM karty. Za výměnu poškozené nebo ztracené SIM karty je účtován poplatek dle ceníku VPN Family.

Jak poznám, jestli mám SIM kartu a telefon podporující 4G/LTE?

Všechny naše SIM karty u VPN Family – Vodafone podporují 4G/LTE. Zda Váš telefon podporuje LTE, zjistíte na stránce <http://www.vodafone.cz/turbo/podpora>.

První vyúčtování za služby

Ve VPN Family začneme Služby účtovat ode dne dokončení přenosu čísla (od aktivace SIM!) na základě zvoleného hlasového nebo datového tarifu. O datu dostupnosti faktury na portále u Vašeho účtu budete informován **prostřednictvím SMS na kontaktní telefonní číslo, které jste uvedl v registračních údajích.** Pokud jste si objednal datový tarif, bude Vám účtován poměrnou částkou po dnech.

Inkasní platba

Inkaso z účtu je pohodlný a oblíbený způsob plateb. Jedinou podmínkou je, abyste měli zřízen bankovní účet, ze kterého budeme za Vás s Vaším souhlasem inkasovat úhrady za vyúčtování služby VPN Family. Při zadání souhlasu s inkasem je možné stanovit také předpokládaný limit Vašich úhrad, a to dle největší předpokládané částky (například 3 000 Kč). Inkasní platbu si aktivujete na portále VPN Family v sekci Můj účet – Inkasní platba.

Rozúčtování

S pomocí této aplikace si můžete jednoduše nastavit rozúčtování Vaší aktuální faktury po telefonních číslech pro koncové uživatele SIM. Vaši rodinní příslušníci budou informováni (od následující fakturace) formou e-mailové zprávy - **kolik provolali, kolik odeslali SMS, jaký mají datový tarif, apod.** Na základě těchto podkladů může příjemce e-mailové zprávy uhradit příslušnou částku za využití služby přímo na Váš bankovní účet. Při zaškrtnutí volby SMS přijde uživateli po fakturaci (dle zvoleného čísla) informace o částce provolané za předchozí měsíc. **Celkovou částku přímo na účet společnosti ČD - Telematika odesílá vždy vlastník smlouvy.**

Smlouva, Všeobecné podmínky, Ceník a další dokumenty

Smlouva a veškeré dokumenty jsou k dispozici v elektronické podobě na portále <http://family.cdt.cz> v sekci Smlouvy.

Samoobsluha Vodafone

V rámci VPN Family – Vodafone můžete využít Vodafone OneNet samoobsluhu. Vstupem do samoobsluhy získáte přehled o některých aktivovaných službách a možnost jejich nastavení. Přihlásit se můžete na adrese <http://onenetsamoobsluha.vodafone.cz>.