

2. Pracovní list TELEKOMUNIKACE

Úkol 1

Proveďte mezi sebou miniprůzkum na téma kolik z vás vlastní nebo alespoň občas používá mobilního telefonu/internet.

Úkol 2

Jaké jsou základní zásady bezpečného a ohleduplného užívání mobilního telefonu?

Úkol 3 - Hra v roli

Také máte někdy pocit, že MHD je pojízdná telefonní budka, kde jsou někteří zavření nedobrovolně jakoby za trest? Přehrajte si pod vedením učitele ve skupinách níže uvedené situace tak, jak by k nim mohlo dojít v reálném životě. Jak byste dali najevo (pokud vůbec), že někdo používá mobil bezohledně?

Situace 1: „Jo hele, už mám zase toho bedara na ksichtu, v tý reklamě na mýdlo pěkně kecali...“

Situace 2: „...ale jo mami, už jsem na cestě, no jo, to víš, že jo...“

Jak byste reagovali v situaci, kdy vám u ucha někdo do telefonu popisuje detaily svého osobního života?

a) *Skvěle, nevadí, alespoň se něco dozvím a cesta mi rychleji utíká.*

b) *Je to opruz, lidi někdy fakt nemají soudnost.*

c) *Přežiju to, ale po chvíli neváhám využít příležitost k ještě pikantnější odplatě.*

d) *Mám jiné řešení:*

Úkol 4 - Telefonování vs. reklama

Příklad reklamy:

Volejte zdarma neomezeně všem svým kamarádům!! 7 dní v týdnu
Neomezeně* Zdarma Všem*** Kamarádům******

* Hovory v rámci této nabídky lze uskutečnit pouze do sítě našeho operátora, kromě toho vám budou zablokovány příchozí hovory ze sítě jiných operátorů. Nabídka platí pouze pro paušální zákazníky s dobou trvání smlouvy min 24 měsíců.

** Hovory zdarma lze provést pouze po vyčerpání paušální měsíční platby.

*** Nabídka platí nejvýše pro 5 kamarádů

**** Kamarádství je třeba neprodleně doložit formou notářsky ověřeného čestného prohlášení.

Více podmínek čtěte na www.telemobilphone.cz
Váš Telemobilphone

- a) Je vám tato reklama něčím povědomá? Setkali jste se s podobnými praktikami? V čem by mohl být podle vašeho názoru problém?
- b) Vyberte a analyzujte libovolnou tištěnou reklamu na poskytování telekomunikačních služeb. Které informace lze považovat za obvyklé reklamní přehánění, které důležité informace chybí, je možné požadovat jejich doplnění? (nabídku je možné konfrontovat se zněním obchodních podmínek dostupných na webové stránce obchodníka).
- c) Kdo nehraje podle pravidel, obvykle minimálně z krátkodobého hlediska získává (byť nedovoleně) soutěžní výhodu oproti své konkurenci. Na přístupu spotřebitelů a dozorových orgánů potom záleží, zda se „nová“ praxe vžije a ostatní konkurenti ji převezmou, nebo naopak, zda nekale jednajícím obchodníkem bude sankcionován a ztratí v očích spotřebitelů důvěru. Zkuste vytvořit upoutávku na telekomunikační služby s použitím některých nekalých obchodních praktik. Jak by upoutávka měla vypadat bez nekalých obchodních praktik?

Úkol 5 - Informace o ceně používání linek se zvýšeným tarifem

a) Představte si, že chcete podpořit svého favorita v televizní pěvecké soutěži a zavolat na výzvu moderátora jeho číslo a tím mu dát hlas. Číslo začíná 9xx 60 50 40, ale chybí informace o výši telefonního tarifu. Je možné poznat výši minutového tarifu u linek se zvýšenou tarifací? Např. u uvedeného čísla 906 60 50 40? Zaškrtněte správnou odpověď:

- > ne, je však možné se zajímat o cenu přímo u telefonního operátora
- > ano, vodítkem může být dvojčíslí uvedené za prvním trojčíslím – výše minutového tarifu proto bude 60 Kč/min.

b) Chcete podle reklamy časopisu stáhnout do telefonu novou vyzváněcí melodii, ale chybí informace o ceně stahovací SMS.

Jaká by byla cena SMS u sedmimístného čísla 9xx 50 40? Zaškrtněte správnou odpověď:

- > 50 Kč (opět podle 4. a 5. čísla)
- > 40 Kč (podle posledního dvojčíslí)

Úkol 6

Jaké jsou základní zásady bezpečného/správného pohybu uživatele v síti internet? Pojmenujte a vysvětlete (s využitím informací na internetu nebo ve slovníčku základních pojmů) nejčastější nástrahy užívání internetu.

Úkol 7

Vysvětlete (příp. s využitím pramenů na internetu vyhledejte), co znamená, když se řekne netiketa? Znáte některá pravidla etikety (elektronické komunikace)? Výstupy zaznamenejte na tabuli nebo flipchart.

Úkol 8 - Reklamace nesprávného vyúčtování

Představte si situaci, kdy vám přijde domů vyúčtování připojení k internetu nebo za mobilní telefon za poslední měsíc, které o několik tisíc převyšuje to, co jste skutečně měli platit. V jaké lhůtě se musíte obrátit na poskytovatele služby a co lze dělat v případě, kdy bude reklamace zamítnuta? Odpověď najdete např. na stránkách www.ctu.cz.

Úkol 9 - Nepřiměřené smluvní podmínky

Smyslem každé stížnosti je vyřešit problém, ne se s obchodníkem pohádat. Výsledkem jednání může být odstranění vady, případně sleva nebo vrácení zaplacené částky v plné výši či poskytnutí náhradní služby.

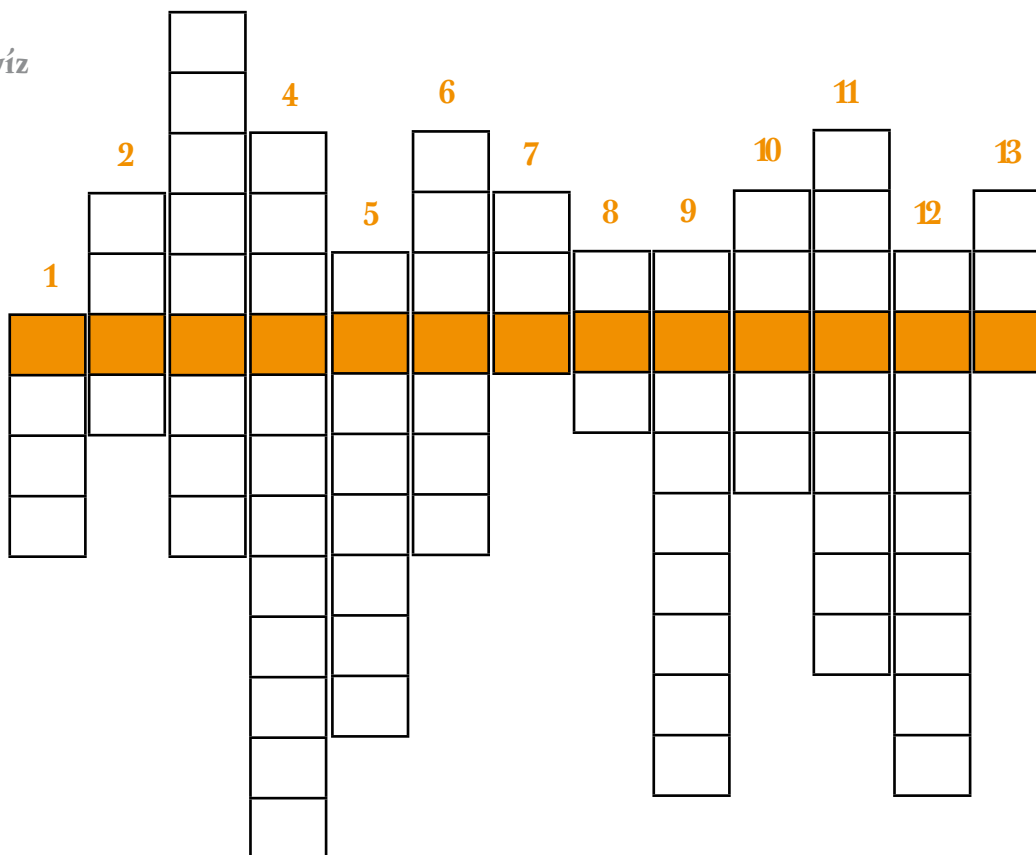
a) Vymyslete, jak dodavatele upozornit na nefér smluvní podmínku (namítnout její neplatnost), zformulujte zprávu, kterou byste mu odeslali.

b) Vymyslete i situace, v nichž by podle vašeho názoru přicházelo v úvahu oslovení podnikatele. Které smluvní podmínky byste z vlastní zkušenosti považovali ze svého pohledu za nefér? Uveďte alespoň tři příklady.

Úkol 10 - Hoax

Znamená šíření poplašných nebezpečných a zbytečných řetězových zpráv prostřednictvím internetu. Je nebezpečný především nekontrolovatelným průběhem a klamavostí. V neelektronickém prostředí se dá přirovnat k typickému šíření poplašné zprávy (a může mít za určitých okolností i trestněprávní dohru u soudu). Nejznámější jsou aprílové žerty typu, že praská přehrada nad městem nebo že se na hranicích ČR objevily ruské tanky nebo americké obrněné transportéry. Hoax však může mít mnohem nevinnější podobu, když počítá s obyčejnou lidskou důvěřivostí a neschopností přistupovat k informacím kriticky. S využitím internetu vyhledejte příklady 3-5 hoaxů a uveďte, do jaké míry je konkrétní hoax přesvědčivý a nebezpečný. Preposlali jste už někdy na internetu hoax svým známým? **3**

Kvíz



1. nevyžádaná, nejčastěji obchodní sdělení šířená na internetu
2. poplašné řetězové zprávy šířené po internetu
3. příslušenství mobilního telefonu pro bezpečné telefonování (zejm. za volantem)
4. komerční produkt O2 – telefonní linky s rozdílnou tarifací
5. poskytovatel služeb internetového připojení
6. opravný prostředek zákazníka proti zamítnuté reklamaci výše vyúčtování za telekomunikační služby operátorem (k ČTÚ)

7. zkratka s významem „osobní identifikační číslo“
8. dozorový orgán v oblasti telekomunikací (zkratka)
9. zařízení pro příjem digitálního signálu TV
10. nebezpečí pro počítačový software, data i hardware
11. totožnost uživatele internetu
12. pravidla slušného chování na síti
13. pokec na síti