

## ŘEŠENÍ SPORŮ V OBLASTI ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A POŠTOVNÍCH SLUŽEB

V případě sporu s poskytovatelem služby může spotřebitel využít bezplatného systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR.

V případě zamítavého rozhodnutí nebo v případě, že poskytovatel služby reklamaci ve lhůtě nevyřídí, může spotřebitel podat tzv. námítku proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.

Musí tak učinit ve lhůtě do jednoho měsíce od zamítnutí reklamace nebo od marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace.

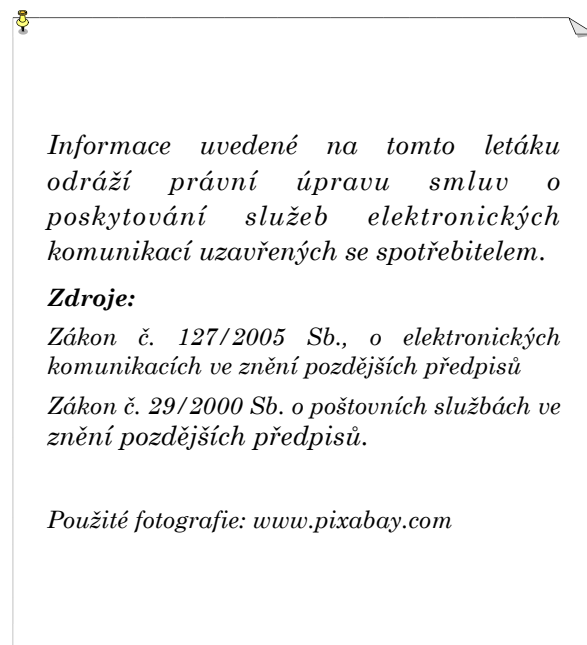
- ☞ K podání návrhu můžete využít formulář zveřejněný na webu [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).
- ☞ Podání návrhu podléhá zaplacení správního poplatku. Zjistěte si jeho aktuální výši.
- ☞ Délka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů činí max. 90 dnů. Pouze u zvlášť složitých sporů může trvat déle.
- ☞ Český telekomunikační úřad je oprávněn Váš spor rozhodnout, můžete se tak vyhnout soudnímu řízení, které je drahé a zdlouhavé.

Podmínkou pro využití ADR systému je, aby se spotřebitel pokusil kontaktovat poskytovatele služeb sám, a aby s ním svou stížnost projednal a pokusil se nejprve danou věc vyřešit napřímo.

Více informací, formuláře a kontakty naleznete na webových stránkách úřadu: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz).

**Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.**



*Informace uvedené na tomto letáku odráží právní úpravu smluv o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřených se spotřebitelem.*

#### **Zdroje:**

*Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů*

*Zákon č. 29/2000 Sb. o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů.*

*Použité fotografie: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)*



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU

Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

**SOS MaS, z. s.**  
**Přemyslovců 50**  
**709 00 Ostrava**

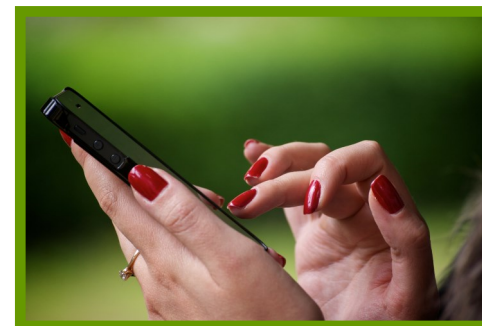


Poradenská linka: + 420 608 722 582  
E-mail: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

**SDRUŽENÍ OBRANY  
SPOTŘEBITELŮ  
MORAVY A SLEZSKA**



[www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz)



## Služby elektronických komunikací

**Jak na změnu  
poskytovatele služeb?**

**Reklamace  
vyúčtování a služeb**



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU

## ZMĚNA POSKYTOVATELE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Nejste spokojeni se službami svého operátora? Našli jste výhodnější nabídku, nebo Vám přestal vyhovovat Váš stávající tarif? Potřebujete více volných minut, SMS nebo dat? Nebo jste naopak zjistili, že sjednané služby nevyužijete a nechcete zbytečně přeplácat? Změňte poskytovatele služeb. Je to snadnější, než si myslíte.

### ① VŠE VYŘÍDÍTE NA JEDNOM MÍSTĚ

ONE  
STOP  
SHOP

Při změně operátora máte možnost jednat pouze s novým operátorem, který sám již zajistí kroky vedoucí k ukončení smlouvy u Vašeho stávajícího poskytovatele.

### ① PRÁVO NA PŘENOSITELNOST ČÍSEL

Máte právo přenášet svá telefonní čísla od jednoho poskytovatele telekomunikačních služeb k jinému. **Při změně operátora tak o své telefonní číslo nepřijedete a můžete si jej ponechat.**

**Je to velmi rychlé:** Přenos čísla od jednoho operátora ke druhému nesmí trvat déle než **2 pracovní dny**. Tato lhůta začne běžet, jakmile přijímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby! Tato služba je bezplatná.

### ① ZŮSTATEK NA PŘEDPLACENÉ KARTĚ

Využíváte-li předplacené služby (tzv. předplacené karty) a ukončujete smlouvu, musí Vám operátor **na Vaši žádost vrátit zbývající zůstatek předplatného.**



Žádost je potřeba podat nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy! Vrácení zůstatku může být za splnění zákonných podmínek zpoplatněno.

### ① UKONČENÍ SMLOUVY NA DOBU NEURČITOU

Pokud je Vaše stávající smlouva uzavřena na dobu neurčitou, není její ukončení spojeno s žádnou sankcí.

### ① SANKCE ZA PŘEDČASNÉ UKONČENÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ NA DOBU URČITOU

Ukončit můžete také smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací, která byla původně uzavřena na dobu určitou.

**POZOR:** Pokud takovou smlouvu ukončíte už během prvních tří měsíců od jejího uzavření, pak Vám poskytovatel služby za nedodržení původně dojednané doby může naúčtovat až částku odpovídající 5% ze součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo 5% ze součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce původně sjednané doby trvání.

**Abyste měli jistotu, že změna bude bez sankce, měňte poskytovatele služeb až po uplynutí tří měsíců trvání smlouvy!**

**POZOR:** V případě, že Vám byl při uzavírání původní smlouvy poskytnut např. telefon za zvýhodněných podmínek (se slevou či zdarma), může po Vás opouštěný poskytovatel při předčasném ukončení smlouvy chtít úhradu nákladů, které s tím měl spojené (tedy zpravidla úhradu skutečné ceny zařízení).

### ① AUTOMATICKÉ PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

Spotřebitel musí být informován o blížícím se konci smlouvy uzavřené na dobu určitou a o možnostech jejího prodloužení (nejdříve 3 a nejpozději 1 měsíc před koncem smlouvy). Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

### ① JEDNOSTRANNÁ ZMĚNA SMLUVNÍCH PODMÍNEK

Poskytovatelé služeb jsou za splnění zákonem stanovených podmínek oprávněni provést jednostrannou změnu smlouvy, včetně zhoršení podmínek pro spotřebitele. **Zákazník má v takovém případě právo změnu odmítnout a smlouvu bez sankcí ukončit!**

## REKLAMACE SLUŽEB A VYÚČTOVÁNÍ

*Platíte řádně za Vaše služby (telefonování, připojení k internetu), přesto vše nefunguje, tak jak má? Co dělat, když přijde faktura nebo se nám strhne kredit, který zjevně neodpovídá tomu, co jsme provolali.*

**Nesouhlasíte-li s výší Vašeho vyúčtování máte právo jej reklamovat. Jaká platí v takovém případě pravidla?**

Reklamací vyúčtování uplatníte u poskytovatele služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování**, jinak právo zanikne!

Reklamací doporučujeme uplatnit **písemně**, nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou. Předjete tím případným sporům o to, zda a kdy byla reklamační uplatněna! Z reklamační by mělo být zřejmé, v čem spatřujete neoprávněnost daného vyúčtování. Svá tvrzení byste měli nějakým způsobem doložit. Mělo by být zřejmé i to, čeho se domáháte.

**Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu** (vyúčtování je tedy potřeba uhradit v řádném termínu i v případě reklamační). Případný přeplatek Vám bude vrácen až zpětně (nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamační). *TIP: Je možné se obrátit na ČTÚ se žádostí o přiznání takového odkladného účinku, který o tom rozhodne.*

Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo dokonce vůbec (např. z důvodu technické závady na straně poskytovatele), je poskytovatel povinen zajistit nejen odstranění závady, ale také přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se spotřebitelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem.

*Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací ale není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.*

**Vaše reklamační** na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu **musí být vyřízena** bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamační.**