

Ukončení smlouvy z důvodu jednostranné změny smluvních podmínek ze strany operátora

Poskytovatelé služeb jsou za splnění zákonem stanovených podmínek oprávněni provést jednostrannou změnu smlouvy a to bohužel včetně zhoršení podmínek pro spotřebitele.

„Zákon o elektronických komunikacích“ upravuje jednostrannou změnu podmínek v § 63 takto: Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu některé z níže uvedených náležitostí smlouvy je podnikatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování.

Jaké změny tedy opravňují zákazníka změnu odmítnout a smlouvu bez sankcí ukončit:

– popis poskytované služby, zejména

- informace, zda je poskytován přístup k číslům tísňového volání, a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání, popřípadě o omezení přístupu k číslům tísňového volání,
- informace o veškerých podmínkách omezujících přístup ke službám a aplikacím nebo možnosti jejich využívání,
- minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytované služby a zejména lhůta pro zahájení jejího poskytování, popřípadě datum zahájení,
- informace o postupech zavedených s cílem měřit a řídit provoz v síti elektronických komunikací, které se využívají k zabránění naplnění kapacity připojení či jejího překročení, a o tom, jaký vliv mohou mít tyto postupy na kvalitu poskytované služby,
- informace o omezeních týkajících se užívání koncových zařízení,
- informace o právech účastníka vyplývajících z § 95,

- nabídka druhů servisních služeb a služeb zákaznické podpory, včetně způsobů, jakými lze tyto služby využívat,
- údaje o ceně, popřípadě způsobu určení ceny, a způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách služeb,
- informace o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, a případné rozdíly v ceně u různých způsobů placení nebo při různých formách vyúčtování,
- doba, na kterou je smlouva uzavřena, a výpovědní doba, která nesmí překročit 30 dnů,
- podmínky pro obnovení a ukončení služby, včetně podmínek minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek,
- způsob uplatnění reklamace vad poskytované služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit,
- smluvní pokuty nebo jiná sankční ustanovení za nedodržení nebo porušení smluvních povinností ze strany podnikatele poskytujícího službu nebo zajišťujícího přístup k síti nebo ze strany účastníka,
- ujednání o náhradě škody a vrácení peněz, která budou použita v případě nedodržení úrovně kvality služby stanovené ve smlouvě nebo v případě přerušení poskytování služby nebo připojení,
- informaci o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu smlouvy,
- způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek,
- druhy opatření, která může podnikatel přijmout v případě narušení bezpečnosti a integrity své sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti,
- ověřovací kód účastníka a podmínky pro přenesení telefonního čísla,
- pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran,

- informace o výši úhrady, která smí být v případě smlouvy se spotřebitelem požadována pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření, a která nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny, a
- výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

– ujednání o rozsahu možných jednostranných změn a způsobu jejich oznámení účastníkovi, včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Pozor právo ukončit smlouvu nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě, že změnu smlouvy nařídil Český telekomunikační úřad.

41. Vzor Ukončení smlouvy ke dni nabytí účinnosti jednostranné změny smlouvy¹

..... Název telekomunikační společnosti
 Adresa telekomunikační společnosti
 IČO

V dne

Věc: Odstoupení smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené dne číslo smlouvy z důvodu jednostranné změny podmínek

Vážený,

¹ UPOZORNĚNÍ: Veškeré uvedené informace a doporučení, mají pouze obecnou povahu, a proto je není možno vždy a bezvýhradně aplikovat na konkrétní případy. S ohledem na to, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. nemůže převzít jakoukoli odpovědnost za aplikaci informací, doporučení a vzorů uvedených v tomto materiálu na specifické případy bez vyhledání odborné konzultace!

S odkazem na § 63 odst. 6 Zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích žádám tímto o ukončení výše uvedené smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“) a to ke dni nabytí Vámi avizované změny podmínek smlouvy dne.....
Vámi navrhovanou změnu jsem se rozhodl/a neakceptovat.
Předem děkuji za kladné vyřízení

.....

(vlastnoruční podpis)

Identifikační údaje účastníka:

.....(Jméno a příjmení)

..... (Adresa)

.....(rodné číslo)

..... (kontakt telefon, e-mail)

..... (adresa poskytování služeb (např. u služeb internetu, televize))