

Trvejte na svých právech!

Státní dozorové orgány:

Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

Živnostenské úřady – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetyt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz
Znojmo: 97,3 MHz
Zlín: 97,5 MHz
Hodonín: 93,6 MHz
Uherský Brod: 107,3 MHz
Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!

Užitečné odkazy

www.asociace-sos.cz

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- osobní poradna

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



SIEMENS
Ingenuity for life



Telekomunikační služby



*Znáte svá práva?
...poradíme Vám!*

Uzavírání smluv

Před uzavřením smlouvy je potřeba porovnat nabídky jednotlivých operátorů a vybrat si takové podmínky, které Vám nejlépe vyhovují. Vždy je dobré si zjistit a ve smlouvě ošetřit:

- Počet volných minut a SMS, popř. volný objem dat.
- Cenu za jednu minutu, SMS či data nad volné jednotky. I v rámci dnes velmi oblíbených neomezených tarifů se může lišit např. poskytnutý volný objem dat, také bychom měli vzít v úvahu podmínky volání do zahraničí.
- Délku smluvního závazku. V případě sjednání smlouvy na dobu určitou nesmí dle zákona tato doba určitá při prvním uzavření smlouvy pro danou službu elektronických komunikací přesáhnout 24 měsíců.
- Možnosti výpovědi smlouvy.

Operátor je povinen informovat spotřebitele nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva automaticky ve smlouvu na dobu neurčitou.

Přechod k jinému operátorovi

Na telekomunikačním trhu dnes kromě tří velkých operátorů nabízí své služby i desítky virtuálních operátorů. Přechody spotřebitelů k jinému operátorovi jsou tak čím dál tím častější, jelikož spotřebitelé mohou ušetřit značné částky. Přechod je také poměrně snadnou záležitostí, je možné přenést i své stávající telefonní číslo a celá záležitost se může vyřešit přes infolinku operátora. Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení telefonního čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout jeden pracovní den.

Problém ale může nastat v případě, že budete mít u dosavadního operátora, od něž chcete odejít, smluvní závazek. Ten je případně nutné vypovědět. Výpovědní doba nesmí překročit 30 dnů. V případě výpovědi smlouvy na dobu určitou se obvykle sjednává smluvní pokuta, která však nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Reklamáce vyúčtování

- Vyúčtování lze reklamovat ať už z důvodu výše účtované částky, nebo množství volných či provolaných minut. Reklamací je však potřeba provést bezodkladně, nejpozději do dvou měsíců od doručení vyúčtování!
- Reklamáce musí být poskytovatelem telekomunikačních služeb vyřízena do jednoho měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení. Nestane-li se tak, nebo ne-

jste-li s výsledkem provedené reklamace spokojeni, můžete se do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace obrátit na Český telekomunikační úřad, který řeší spory mezi spotřebitelem a operátorem namísto soudu. Reklamáce však nemá odkladný účinek, je tak třeba uhradit vyúčtování! Pokud bude reklamace uznána, dostanete peníze zpět.

Reklamáce služeb

Stejně tak je možné reklamovat nesprávně poskytované služby, např. pokud některé služby není možné využívat, přestože je má uživatel zaplacený. Reklamovat je opět potřeba nejpozději do 2 měsíců od doby, kdy služba byla vadně poskytnuta. Spotřebitel se v takovém případě může domáhat přiměřené slevy z ceny služby. Případné spory také řeší ČTÚ.

Placené a prémiové služby

Volání na tzv. barevné linky je účtováno mimo běžný tarif zákazníka. To znamená, že ačkoliv má spotřebitel tarif s neomezeným voláním, hovory na placené linky se účtují zvlášť. Druh linky určuje první trojčíslí telefonního čísla, na které voláme. Pokud telefonní číslo začíná například předčíslím 800, jedná se o zelenou linku, na kterou můžeme volat bezplatně. Placené linky začínají číslem 9.

V některých případech, kdy spotřebitelé na tyto linky volají, mohou pak za jeden hovor zaplatit částku i v řádech tisíců korun!

Čtvrtá a pátá číslice placené linky určují sazbu za jednu minutu volání, tedy například u telefonního čísla 900 10 10 10 zaplatíte 10 Kč za 1 minutu. U textových zpráv začínajících číslicemi 90 určují cenu za jednu SMS poslední dvě číslice.