

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 Apetýt „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!

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



Užitečné odkazy:

www.asociace-sos.cz

SOS – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

tel.: 900 10 10 10 (10,- Kč/min.) – každý všední den od 9 do 18 hod.

e-mail: poradna@asociace-sos.cz

osobní poradna: PO–PÁ od 9 do 18 hod.

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:



Jihočeský kraj



BYSTRICE
nad Pernštejnem



České
Budějovice

Telekomunikační služby



Znáte svá práva? ...poradíme Vám!

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



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.
- Možnosti výpovědi smlouvy.
- Ustanovení o automatickém prodlužování smlouvy. To znamená, že v případě smlouvy uzavřené například na dva roky bude smlouva prodloužena o další dva roky, neodmítne-li toto spotřebitel předem.

Pokud si nepřejete, aby Vám byla smlouva prodloužena, včas o tom informujte operátora!

Operátor je navíc povinen Vás informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy o možnosti a způsobu, jak ukončit smlouvu.

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.

Problém ale může nastat v případě, že budete mít u dosavadního operátora, od něž chcete odejít, smluvní závazek. Ten je případně nutné vypovědět s tím, že pravděpodobně bude nutné uhradit smluvní pokutu. Smluvní pokuta při výpovědi smlouvy na dobu určitou nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Reklamacce vyúčtování

- Vyúčtování lze reklamovat ať už z důvodu výše účtované částky, nebo množství volných či provolaných minut. Reklamaci je však potřeba provést do dvou měsíců od doručení vyúčtování!
- Reklamacce musí být poskytovatelem telekomunikačních služeb vyřízena do jednoho měsíce ode dne doručení reklamacce. Nestane-li se tak, nebo nejste-li s výsledkem provedené reklamacce spokojeni, můžete se obrátit na Český telekomunikační úřad, který může zahájit správní řízení a může vyřešit spor mezi spotřebitelem a operátorem namísto soudu. Reklamacce však nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtování!

Reklamacce služeb

Stejně tak je možné reklamovat nesprávně poskytnuté služby, např. pokud některé služby není možné využívat, přestože je má uživatel zaplacen. 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 našeho 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.