



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV



Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?

Ako si vybrať zmluvu
Reklamácia vyúčtovania
Roaming

www.sospotrebitelev.sk

Máte spotrebiteľský problém?

Volajte poradňu S.O.S. Poprad na 0944 533 011.

email: info@sospotrebitelev.sk

Môžeme vám poradiť, keď:

- vám príde privysoký účet za telefón či internet
- telekomunikačný operátor zamietol vašu reklamáciu
- rýchlosť a kvalita internetového pripojenia nie je v súlade so zmluvou
- chcete operátorovi vypovedať zmluvu, ale neviete ako na to
- nie ste si istí, aké sú vaše práva v inej situácii

Obrátiť sa na nás môžete aj s inými spotrebiteľskými dotazmi, napríklad:

- pri problémoch s reklamáciou v kamennom obchode alebo e-shope
- pri problémoch s dodaním či vrátením tovaru kúpeného v kamennom obchode alebo e-shope
- pri problémoch s nevýhodnými či nespravodlivými zmluvami
- pri nespokojnosti s prácou remeselníkov a podomových predajcov
- pri problémoch s nevyžiadanými zásielkami

Kontakty:

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)
Poprad



052/286 1300, 0944 533 011



info@sospotrebitelev.sk



<https://www.sospotrebitelev.sk/kontakt/>

Spotrebiteľská poradňa Bratislava
Spotrebiteľská poradňa Trnava
Spotrebiteľská poradňa Poprad
Spotrebiteľská poradňa Košice



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV

Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?

Podľa právneho stavu k 31.10.2020 pripravil redakčný kolektív združenia.

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Poprad
IČO: 420 884 53, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

www.sospotrebitelev.sk

100

95

75

25

5

0

Milí spotrebiteľia,

zmluvy telekomunikačných operátorov sú dlhé, nejasné a komplikované. Často sa v nich nevyznajú ani skúsení právnici, tak ako to môže zvládnuť spotrebiteľ, povieť si.

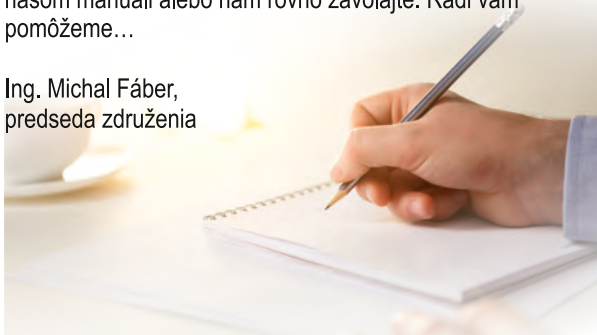
Môže. No základom je zmluvy a obchodné podmienky čítať a nejasné časti si nechať vysvetliť, aby ste vedeli, na čom sa s operátorom dohadujete. Za aké služby, v akej kvalite a objeme, mu budete platiť. Aj to, akým spôsobom danú zmluvu môžete, s čo možno najmenšími škodami, ukončiť.

V skutočnosti sa operátori často spoliehajú na to, že spotrebiteľia ich zmluvám nerozumejú a reagujú len na základe šikovne premyslených marketingových kampaní. V poslednom období v rámci boja o zákazníka došlo síce k zníženiu služieb mobilných volaní a internetu, no problémy s neprehľadnými obchodnými podmienkami a kvalitou služieb operátorov pretrvávajú.

Náš spotrebiteľský manuál **Na čo si dať pozor v zmluvách s telekomunikačnými operátormi?** vás prevedie úskaliami zmlúv a obchodných podmienok telekomunikačných operátorov. Dozviete sa, aké sú vaše práva a povinnosti v oblasti elektronických komunikácií, na čo si dať pozor pri roamingu a pobyte v zahraničí či ako čítať zmluvu, obchodné podmienky a pravidelné vyúčtovania, aby ste využili čo najvhodnejšie okolnosti na zmenu operátora.

Dobre informovaný spotrebiteľ sa dokáže mnohým problémom vyhnúť a oplatí sa tiež štipka asertivity. Keď svojmu operátorovi naznačíte, že konkurencia vám ponúka lepšie podmienky, začnú sa spravidla dať divy. Na druhej strane, sa vždy riadte najmä sedliackym rozumom a ak si niekedy napriek všetkému neviete dať rady, siahnite po našom manuáli alebo nám rovno zavolajte. Radi vám pomôžeme...

Ing. Michal Fáber,
predseda združenia



O S.O.S. Poprad

Službe spotrebiteľom sa venujeme už viac ako desať rokov. Prevádzkujeme štyri poradenské centrá v Bratislave, Trnave, Poprade a Košiciach, kde spotrebiteľom pomáhame mimosúdne riešiť ich spory s predajcami a dodávateľmi služieb. Každoročne riešime stovky vašich podnetov a sťažností.

Na stránke

www.sospotrebitelov.sk prinášame aktuálne články so spotrebiteľskou problematikou, upozorňujeme na rôzne nekalosti a podvody a ponúkame tiež užitočné online nástroje ako napríklad kalkulačka, ktorá vám ukáže ako skrotiť najväčších žrútov energie v domácnosti.

Najväčšou výhodou S.O.S. Poprad je jeho úplná nezávislosť okrem iného vďaka absolútnej absencii príjmov z reklamy. Služby pre spotrebiteľov financujeme prevažne z verejných zdrojov.

100

95

75

25

5

0



Zmluvy s telekomunikačnými operátormi

V súčasnosti u operátorov môžete prísť do kontaktu s niekoľkými formami zmlúv, ktoré sa môžu vzájomne kombinovať. Nasledujúce riadky majú viesť trochu svetla do džungle zmlúv s operátormi a ich obchodných podmienok.

Nie je jedno, kde a ako ste zmluvu uzavreli.

Podľa miesta uzatvorenia:

- zmluvy uzavreté na prevádzke poskytovateľa telekomunikačnej služby/predajcu – táto zmluva platí od dátumu jej uzavretia (podpisu)
- zmluvy uzavreté mimo prevádzky poskytovateľa telekomunikačnej služby/ predajcu – ide o tzv. **zmluvy uzavreté na diaľku**, patria sem zmluvy dojednané telefonicky a elektronicky – rozdiel je, že od zmluvy uzavretej na diaľku máte právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť v lehote 14 dní od jej uzavretia

www.sospotrebiteľov.sk

100

95

75

25

5

0

Podľa formy uzatvorenia:

- **ústna zmluva** (telefonicky uzatvorená zmluva) sa často používa aj v prípade tzv. paušálnych zmlúv (uzavretie novej zmluvy, prenos čísla) či prechode k novému operátorovi. Platia v základe rovnaké práva a povinnosti, ako pri písomnej forme, poskytovateľ má pred dojednaním zmluvy rovnaké informačné povinnosti oboznámiť vás s podstatnými zmluvnými podmienkami, cenou a platobnými podmienkami.

Pozor! Ak vám po telefonickej dohode zmluvu doručí kuriér na podpis, ide o zmluvu uzavretú na diaľku. Keď vás však vyzvú, aby ste prišli zmluvu podpísať na prevádzku, a v zmluve nie je uvedené, že máte právo odstúpiť od nej v lehote do 14 dní, považuje sa to za zmluvu uzavretú na prevádzke.

- **písomná zmluva:** má podobu písomnej formulárovej zmluvy, odkazuje aj na prílohy, obchodné podmienky či cenník, ktoré sa v texte uvádzajú ako súčasť zmluvy

Ak uzatvárate tzv. zmluvu na diaľku - cez internet alebo telefón, operátori vám podľa zákona musia poslať aj text zmluvy v písomnej forme, aby bolo zrejmé, na čom ste sa dohodli.

Podľa dĺžky doby viazanosti:

- **na dobu určitú:** zaväzujete sa používať služby operátora po určité časové obdobie, obvykle od 6 do 24 mesiacov. Počas tohto obdobia platíte za vopred dohodnuté (v zmluve uvedené) služby dohodnutú cenu, bez ohľadu na to, či ich aj skutočne využívate
- **na dobu neurčitú:** zmluva sa uzatvára na neobmedzený čas a môžete ju kedykoľvek vypovedať, ideálna pre spotrebiteľov, ktorí si vedia sami porovnať ponuky a operátora chcú z času na čas vymeniť

Podľa záväzku:

- **so záväzkom minimálneho plnenia:** zaväzujete sa, že budete využívať služby operátora vo vopred dohodnutej výške (tzv. paušál), za tento záväzok obvyčajne operátori ponúkajú tarifné zvýhodnenie, prípadne mobil, notebook či modem za nižšiu cenu, tento druh zmluvy sa spravidla uzatvára na dobu určitú
- **bez záväzku:** aj pri tomto druhu zmluvy vám služby pravidelne účtujú, zaplatíte ale len za to, čo skutočne využijete

Viazanosť zmluvy a časté zmeny

Základným pravidlom občianskeho aj zmluvného práva je, že sľub zaväzuje a zmluvy treba dodržiavať. Kým však spotrebiteľ draho zaplatí, ak by chcel pred koncom viazanosti zmeniť operátora a prejsť k lacnejšej konkurencii, operátori to majú oveľa jednoduchšie. Zákon o

100

95

75

25

5

0

elektronických komunikáciách im umožňuje zmluvu meniť jednostranne, teda aj proti vôli zákazníka. Meniť sa môže takmer čokoľvek, obchodné podmienky, aj cena poskytovaných služieb.

Aby zmena prebehla v súlade so zákonom, musí operátor dodržať postup, ktorý stanovuje zákon. Každú zmenu zmluvy či obchodných podmienok musí ohlásiť najneskôr mesiac predtým, ako nadobudne účinnosť.

Ak operátor mení podstatnú časť zmluvy, napríklad cenu či rozsah poskytovaných služieb, je o tom povinný písomne, elektronickou poštou alebo službou krátkych správ (SMS) informovať spotrebiteľa najmenej jeden mesiac pred účinnosťou zmeny a zároveň ho informovať o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.

Pozor! Ako spotrebiteľ máte v tomto prípade právo odstúpiť od zmluvy do jedného mesiaca od oznámenia podstatnej zmeny zmluvy.



Oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením účastníkovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok, a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť. Kontrolujte teda svoje faktúry pozorne, kdekoľvek v nich môže byť ukrytá informácia o zmene. Ak si túto zmenu všimnete neskoro, musíte zmenenú zmluvu plniť tak, ako chce operátor.

Najväčším problémom slovenských spotrebiteľov je teda vôbec sa o zmenách cien či podmienok zmluvy dozvedieť. Operátori sami rozhodujú o tom, akým spôsobom budú zákazníka preukázateľne informovať. Spôsob vyúčtovania a jeho platby sa menia, málokto dnes číta celú faktúru, zvyčajne len v internetovej aplikácii skontrolujete sumu alebo máte

www.sospotrebitelov.sk



rovno nastavené inkaso. 90% spotrebiteľov nekontroluje web či oznamy v prevádzke operátora, aby boli pravidelne informovaní o zmenách. Informovanie zákazníkov o takej vážnej veci, ako je zmena podmienok zmluvy, je v praxi stále nedostatočné, operátori sa zrejme spoliehajú na to, že si napríklad zmenu ceny nevšimnete, až kým ju nebudete musieť zaplatiť.

Pozor! Vo svojich obchodných podmienkach mávajú operátori obvykle uvedené ustanovenie o lehote, kedy je možná reklamácia faktúr – vyúčtovania ceny služby, táto lehota býva krátka, napr. aj do najbližšieho vyúčtovania v prípade mesačných platieb. Ak vás teda informujú o zmene, zvýšení ceny vo vyúčtovaní/faktúre, a vy v tejto lehote písomne nereklamujete vyúčtovanie/faktúru, považuje sa to za súhlas so zmenou výšky ceny.

Ako zmluvu vypovedať

Ak zvažujete výpoveď zmluvy, najprv si skontrolujte, o akú zmluvu ide a ako bola uzatvorená.

Pri zmluve uzatvorenej na dobu neurčitú a bez záväzkov sa výpoveď podáva podľa jej obchodných podmienok, ktoré musia byť v súlade so zákonom.

Pri uzatváraní zmluvy si pozrite, aká je v zmluve uvedená výpovedná lehota.

V prípade zmluvy na dobu určitú, alebo so záväzkom minimálneho plnenia, určuje podmienky výpovede zákon o elektronických komunikáciách.

V každej zmluve, respektíve obchodných podmienkach či cenníku, musí byť uvedené, koľko za predčasné ukončenie zmluvy zákazník zaplatí.

Výpovedná lehota sa výrazne skracuje, ak je dôvodom výpovede prenesenie čísla k inému

100

95

75

25

5

0

operátorovi. Prenos čísla by mal trvať maximálne 4 dni od podpisu príslušných dokumentov.

Pozor! Vyššie uvedené odstupné aj tak zaplatíte, ak predčasne ukončíte zmluvu na dobu určitú.

Od mája 2020 napríklad v Čechách platí legislatíva, že spotrebiteľ úhradu za predčasné ukončenie zmluvy neplatí, ak zmluva skončí najskôr po troch mesiacoch od jej uzatvorenia, do troch mesiacov je možné požadovať len jednu dvadsatinu zostávajúcich platieb. Na Slovensku však takáto právna úprava zatiaľ neexistuje.

Skryté pokuty

Pokuta za nezaplatenie faktúry, poplatok za neskoré oznámenie zmeny bydliska či náhrada za doručenie upomienky – množstvo podobných finančných postihov v podobe pokút či sankcií sa skrýva aj v telekomunikačných zmluvách, súvisiacich cenníkoch a obchodných podmienkach.

Ak ide o povinnosť, ktorá zákazníkovi vzniká na základe porušenia zmluvy, pôjde väčšinou o tzv. zmluvnú pokutu, nech už ju operátor nazýva akokoľvek. K úhrade takejto pokuty sa pritom môžete zaviazat' aj ústne, telefonicky alebo na internete.

Aby bola ktorákoľvek podmienka záväzná, musí operátor preukázať, že bola súčasťou zmluvy. Ak sa časť zmluvy nachádza v obchodných podmienkach, zákazník s nimi musí byť oboznámený. Je na podnikateľovi ako na silnejšej zmluvne strane, aby dokázal, že spotrebiteľa riadne informoval a podmienky napísal zrozumiteľne, aby ich bežný človek pochopil.

Ak zákazník nie je na zmluvnú pokutu výslovne upozornený v zmluve, resp. v jej súčasťiach (obchodných podmienkach, cenníku), nemala by byť považovaná za individuálne dojednanú zmluvnú podmienku a nemala by tak platiť. Nemala by tiež byť zámerne skrytá tak, aby si ju nikto nevšimol.

Pozor! Ustanovenia zmluvy týkajúce sa zmluvných sankcií si vždy pri uzatváraní zmluvy preštudujte ako prvé. Preto by mali byť ľahko prístupné a nie schované medzi státisími znakov rozložených na desiatkach strán. Ústavný súd ČR napríklad ustanovil, že pokuty nesmú byť súčasťou obchodných podmienok spotrebiteľských zmlúv. Na Slovensku ich operátori do nich stále umiestňujú.

Preneste si číslo

Služba prenosu telefónneho čísla umožňuje, aby si užívateľ nechal svoje aktuálne telefónne číslo aj po prechode k inému operátorovi. Pri prenose čísla k novému operátorovi prechádzate s čistým štítom. To znamená, že záväzky a povinnosti užívateľa sa

www.sospotrebiteľov.sk

100

95

75

25

5

0

neprenášajú. Neprenáša sa ani tarifa či kredit na preplatených kartách, na zvyšok kreditu si teda dajte pozor. Vo väčšine prípadov prepadne operátorovi bez náhrady. Môžete prejsť z tarify na predplatenú kartu aj naopak. S novým operátorom uzatvoríte úplne novú, a ak chcete, aj celkom odlišnú zmluvu.

Aby bol prechod k novému operátorovi úspešný, vysporiadajte si záväzky so starým operátorom, typicky zmluvu uzatvorenú na dobu určitú, dotovaný telefón (telefón, ktorý ste dostali za nižšiu cenu s povinnosťou platiť počas dohodnutej doby tzv. minimálne plnenie) a bežné účty za používanie mobilného telefónu (volanie, dáta, SMS). Pred odchodom od aktuálneho operátora so zmluvou na dobu určitú či v prípade čerpania benefitov ako zvýhodnený telefón, si preštudujte jeho aktuálne obchodné podmienky a cenník, budete totiž musieť zaplatiť ostávajúci záväzok.

Dajte pozor, aby ste pri zmluvách na dobu určitú neplatili zbytočne veľké odstupné. Niekedy sa môže vyplatiť prejsť hneď, aj za cenu vysokej pokuty, niekedy sa oplatí radšej počkať.

Pozor na tzv. benefity. Nový operátor vám môže ponúknuť možnosť, že za vás zaplatí zmluvnú pokutu pôvodnému operátorovi, tým vám však vznikne finančný záväzok voči novému operátorovi, ktorý v prípade predčasného odchodu od nového operátora musíte vysporiadať.

Reklamácia

Reklamácia je uplatnením námietky chybného plnenia služby alebo vyúčtovania ceny voči operátorovi s požiadavkou nápravy. Vaším právom je požadovať, aby nedostatky poskytovaných služieb, či už ide o kvalitu, cenu či iné podmienky služby, odstránil.

S uplatnením reklamácie mesačného vyúčtovania nečakajte, obvykle je v obchodných podmienkach uvedená lehota do ďalšieho vyúčtovania.

Aj v elektronickej komunikácii by ste pri reklamacii mali dostať reklamačný protokol, je dôležitý kvôli začiatku plynutia doby na vybavenie reklamácie, ktorá je maximálne 30 dní. Dlhší čas na vybavenie reklamácie majú operátori len v prípade, ak je potrebné komunikovať so zahraničným prevádzkovateľom, teda najčastejšie pri roamingu.

Pri reklamacii by ste mali vedieť definovať, čo nesedí a prečo je vyúčtovanie nesprávne. Ak máte podklady a ste si istí argumentáciou, uspejete skôr. Samotný proces reklamácie je bezplatný, nie je dôvod ju nepodať, ak sa vám niečo nepozdáva.

Reklamovať môžete neoprávnené pokuty, aj nové poplatky, ak ste si nové služby neobjednali alebo operátor zmenil podmienky mimo rámec, ktorý je prípustný zákonom.

Jednoduché chyby vedia operátori vyriešiť sami, tie zložitejšie, vychádzajúce z rozdielnych

100

95

75

25

5

0



právnych výkladov zmlúv, ich podmienok či zákona, je možné riešiť alternatívne alebo súdnou cestou.

Ak spotrebiteľ (fyzická osoba, nepodnikateľ) nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že jeho práva boli porušené a operátor zamietol jeho žiadosť o nápravu neoprávnenú, môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) subjektu ARS podľa vlastného výberu, ktorých zoznam je uvedený na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Poučenie o možnosti riešenia sporu musí poskytovateľ služby uvádzať v zmluvnej dokumentácii.

Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pôsobí aj ako subjekt alternatívneho riešenia sporov, ale len pre spory týkajúce sa kvality a ceny telekomunikačných služieb (nenahrádza činnosť súdov, nevydáva záväzné rozhodnutia).

Občianske združenie Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad je evidovaným subjektom pre všetky druhy spotrebiteľských sporov vrátane telekomunikačných služieb.

Pozor! Aj v telekomunikáciách platí, že ak má zmluva, alebo niektorá z jej podmienok, výkladov viac, platí výklad pre spotrebiteľa najpriaznivejší.

Roaming

Vysoké ceny za volanie v roamingu v rámci Európskej únie sú už minulosťou, podľa pravidiel EÚ platných od polovice roku 2017 používame svoje mobily v členských krajinách EÚ, Nórsku, Lichtenštajnsku aj na Islande za rovnaké ceny ako doma. Toto pravidlo zatiaľ platí len do roku 2022.

www.sospotrebiteľov.sk

Pozor na výnimky

Pri tzv. roamingu za domáce ceny (roam like home) platí tzv. politika primeraného využívania. V rámci tejto politiky môže operátor monitorovať a kontrolovať vaše využívanie roamingových služieb štyri mesiace. Ak ste počas tohto obdobia boli v zahraničí dlhšie ako doma a zároveň vaše používanie roamingu prekračuje domáce používanie, operátor by vás mal požiadať o vysvetlenie, a ak sa nedohodnete, je oprávnený účtovať za využívanie roamingu dodatočné poplatky. Operátori v SR si účtujú dodatočné príplatky za roaming, ak ste v zahraničí dlhšie ako dva mesiace.

Príplatky majú svoje obmedzenie. Príplatky za roaming (bez DPH) v r. 2020 môžu byť do výšky

- 0,032 EUR za minútu hovoru,
- 0,01 EUR za SMS,
- 3,50 EUR za 1 GB dát (v roku 2020).

O cenách prichádzajúcich hovorov, volania domov, SMS, MMS a dát v rámci roamingu vás operátori musia informovať textovou správou.

Najmä kvôli inteligentným telefónom a ich dátovému apetítu musí operátor informovať o cenách za využitie roamingových dátových služieb hneď pri ich prvom využití pri prekročení hraníc (napríklad SMS alebo automaticky otvoreným oknom v internetovom prehliadači). Hovorí sa tomu aj ochrana proti šoku z vyúčtovania. Pri cenách takmer 10 eur za MB dát v zónach mimo EÚ by tento šok mohol byť naozaj veľký. V rámci EÚ vám však stačia domáce balíčky, ktoré môžete s drobným obmedzením čerpať ako doma.



100

95

75

25

5

0

Operátor vás tiež mal upozorniť, že ste minuli 80% nastaveného limitu. Ak dosiahnete 100%-ný limit, operátor by mal ďalšie čerpanie služby znemožniť a zároveň vás oboznámiť s postupom, ako si tento limit môžete bezplatne navýšiť.

Ochrana proti šoku platí na celom svete. Tam, kde operátor nemá prehľad o používaní dát, vás musí vopred informovať o ich cene a skutočnosti, že limit nemôže kontrolovať. Vtedy je lepšie dáta radšej nevyužívať.

Pozor na skryté zmluvné pasce

Základnou poučkou pri výbere telekomunikačného operátora je používať zdravý rozum. A ďalšie pravidlo znie: buďte mimoriadne obozretní. Už pri výbere operátora je dôležité sledovať nielen samotnú cenu ponúkaných služieb, ale aj ich ďalšie vlastnosti. Aj zdánlivo nepodstatné detaily môžu účty za služby elektronických komunikácií výrazne navýšiť.

Tarifikácia

Kto si myslí, že platí len za to, čo prevolá, môže byť prekvapený.

Mobilní operátori prvotne zaviedli tarifikáciu prevolaných minút tak, aby vyhovovala predovšetkým im. S férovou tarifikáciou 1+1 (teda účtovanie po sekundách) sa stretne skôr výnimočne, u drahších produktov ako napríklad biznis paušály. Častejšie sú používané tarifikácie 60+1, 60+30, 60+60.

To znamená, že po prvej prevolanej minúte sa účtuje buď po sekunde, po pol minúte alebo po minúte. Pri každom hovore, ktorý nepresiahne minútu (aj keď voláte napríklad len 10 sekúnd) vám účtujú poplatok za celú minútu. Rozdiel nastáva pri hovoroch nad jednu minútu.

Pri tarifikácii 60+1 sa hovor účtuje po sekundách, teda relatívne férovo, platíte len za to, čo naozaj prevoláte.

Pri tarifikácii 60+30 za každú započatú polminútu, teda hovor trvajúci 61 sekúnd, je spoplatnený rovnako ako hovor s dĺžkou 89 sekúnd.

A pri tarifikácii 60+60 je účtovaná každá začatá minúta. Hovor s dĺžkou 61 sekúnd je tak rovnako drahý ako hovor, ktorý trvá 119 sekúnd.

Prenesenie neprevolaných minút, SMS a dát

Nie vždy v danom mesiaci využijete všetky voľné jednotky. Operátor vám v zásade ponúka tri možnosti:

www.sospotrebitelov.sk

100

95

75

25

5

0

- do ďalšieho zúčtovacieho obdobia neprevedie nič a nevyužitú voľnú jednotku vám bez náhrady prepadne,
- prevedie voľnú jednotku, ale len do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, ak ich neminiate, bez náhrady prepadne,
- prevedie voľnú jednotku do nasledujúceho zúčtovacieho obdobia a v prípade nevyužitia ich prevedie opäť do ďalšieho obdobia. Máte teda väčšiu šancu ich vyčerpať.

Zmluvy cez telefón

Telefonicke je možné uzatvoriť zmluvu ľahko a rýchlo. Neuvážené „áno“ či „súhlasím“ môže znamenať zmluvu na dva roky. Operátori to vedia, preto z času na čas skúšajú našu ostražitosť a zavolajú s „neodolateľnou“ ponukou. Lenže do telefonického rozhovoru sa nezmesia všetky zmluvné informácie (vrátane povinných) a zákazník sa dozvie len vybrané výhody, s cieľom presvedčiť spotrebiteľa, aby zmluvu uzavrel. Zmluvné pokuty, sankcie a záväzky sa objavia až v obchodných podmienkach alebo cenníkoch.

Ak uzavriete zmluvu cez telefón, internet alebo mimo prevádzkových priestorov (na ulici alebo s podomovým predajcom), máte 14 dní na rozmyslenie a odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy začne plynúť od okamihu doručenia zmluvnej dokumentácie, napr. v prípade doručenia zmluvnej dokumentácie kuriérom vami podpísaným dátumom prevzatia.

Pozor! Keď vás žiadajú, aby ste sa dostavili podpísať a prevziať si zmluvu s dokumentáciou v pobočke operátora. Operátor potom zmluvu považuje za uzavretú na prevádzke, čím právo na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní strácate.

Pri telefonickom uzatvorení zmluvy by ste mali mať priamo v zmluve uvedené právo odstúpiť od nej v lehote do 14 dní od jej podpisu. Povinnosťou operátora je doručiť vám aj formulár, ktorým od zmluvy môžete odstúpiť. Ak tak neurobí, možnosť odstúpiť od zmluvy sa predlžuje o dobu, počas ktorej ste touto informáciou nedisponovali.

Doba viazanosti

Niektorí operátori ponúkajú výhodnejšiu cenu mobilného telefónu či volania, ak s nimi uzavriete zmluvu na dobu určitú. Niekedy vám ponúknu množstvo výhod, no len na obmedzené obdobie. Po uplynutí akcie máte rovnaké podmienky ako u taríf bez takýchto výhod.

Pri uzatváraní takejto zmluvy si preto spočítajte, či je pre vás ponúkaná výhoda užitočná. Rovnaká situácia platí aj pre mobilné telefóny. Poskytnutá zľava pravdepodobne nevyváži nutnosť zostať u mobilného operátora celé dva roky.

100

95

75

25

5

0

Fair User Policy

Tento výraz sa týka objemu dát prenesených cez internet, ale možno ho aplikovať aj na hlasové volania. Ide o obmedzenie poskytovaných služieb po vyčerpaní operátorom stanoveného limitu z dôvodu ochrany siete pred nadmernými zaťažovaním.

Aktivácia nechcených služieb

Prievan v peňaženke vám môže spôsobiť aj aktivácia nechcených služieb. Automaticky aktivovaný denný balíček neobmedzených volaní dokáže spotrebiteľom rýchlo vysať celý kredit.

Nechcené služby na nás číhajú aj pri čerpaní dát. Namiesto toho, aby sa rýchlosť sťahovania po vyčerpaní zmluvného balíčka spomalila, operátor sám, nad rámec dohodnutej tarify, aktivuje ďalší balíček. Občiansky zákonník pritom hovorí, že podnikatelia nemajú nárok na úhradu žiadnych platieb, ku ktorým nedal zákazník výslovný súhlas. Ak s platbou navyše nesúhlasíte, je treba ju bezodkladne reklamovať.



www.sospotrebitelov.sk

100

95

75

25

5

0

**Nesadnite na lep podvodníkom,
ktorí sa skrývajú za nevyžiadanými hovormi.**

AKO ROZOZNAŤ PODOZRIVÝ TELEFONÁT



Neočakávaný hovor

Pri nevyžiadaných telefonátoch vždy zbystrite spozornosť. Ak máte akékoľvek pochybnosti, zložte telefón a po pár minútach zavolajte niekomu, komu dôverujete.

Žiaden čas na rozmyslenie

Skutoční profesionáli na vás nikdy netlačia, nevytvárajú paniku a nenútia vás robiť rýchle rozhodnutia, napríklad pod hrozbou odpojenia od internetu, či ohrozenia bankových účtov.



Zdieľanie osobných údajov

Vaša banka vás telefonicky nikdy nepožiadá o poskytnutie kompletného hesla k vášmu internet bankingu, štvormiestneho PINu, bezpečnostných kódov či kódov generovaných čítačkou kariet.

Prístup k počítaču

Svoj počítač, telefón, tablet, či iné zariadenia nikdy nenechávajte voľne prístupné osobám, ktoré dobre nepoznáte, nedôverujete im a nepoznate ich úmysly.



Nezdieľanie informácií

Akýkoľvek pokus odradiť vás, aby ste o tomto rozhovore povedali priateľom, rodine či poradcovi znamená červené, výrazné STOP. Vyhľadajte pomoc ešte predtým, ako sa o niečom rozhodnete.

100

95

75

25

5

0

Využijte naše praktické online kalkulačky a iné nástroje

Energetická úspora, rýchly prepočet vašej finančnej situácie, vzory podaní a ďalšie

Uvažujete o kúpe nového spotrebiča, auta či energeticky efektívnejšom vykurovaní domácnosti? Nie ste si istí, či váš rodinný rozpočet zvládne ďalší úver? Odložili ste si splátky hypotéky? Odpovede na tieto otázky vám pomôžu nájsť naše kalkulačky, ktoré spotrebiteľia môžu používať úplne bezplatne. Nájdate ich na <https://www.sospotrebiteľov.sk/kalkulacky/>

Spotrebiteľský newsfilter

Zaujímate sa o svoje spotrebiteľské práva? Chcete byť informovaní o novinkách z digitálneho prostredia, energetiky, finančných služieb, telekomunikácií či napríklad potravín? Stali ste sa obeťou neseriózneho obchodníka? Prihláste sa na odber nášho online mesačníka Spotrebiteľský newsfilter na webovej stránke www.sospotrebiteľov.sk a viac vám nič neunikne.

Túto i ostatné publikácie S.O.S. Poprad si môžete objednať telefonicky na 0944 533 011 alebo emailom na info@sospotrebiteľov.sk.



www.sospotrebiteľov.sk



Vytlačené s finančnou podporou dotačného programu Ministerstva hospodárstva SR Spotrebiteľské výzvy súčasnosti: Som zmluvná podmienka. Kto je viac?