

Zablokovali vám reklamní účet na Facebooku? Tady je návod, co dělat

10.8.2026 - Adam Hoblík Signity | Blog.shoptet

Ráno se přihlásíte do Ads Manageru a místo kampaní vás přivítá zpráva: váš reklamní účet byl zablokovaný. Pro e-shopaře, který staví většinu akvizice na Facebooku, to může být doslova noční můra. V tomto článku se dozvíte, proč k blokování dochází, co dělat a na koho se obrátit o pomoc.

Jaké typy blokování existují?

Ne každé omezení znamená totální konec. Facebook rozlišuje několik úrovní:

Zakázaný reklamní účet – nejvážnější případ. Účet je trvale deaktivovaný a všechny kampaně jsou zastavené.

Omezená inzerce – můžete inzerovat, ale jen limitovaně. Například máte nastavený strop výdajů, zakázané určité kategorie reklam (např. finanční produkty) nebo omezená publika.

Pozastavený účet kvůli platbě – technický problém s kartou nebo fakturačními údaji. Obvykle nejsnáze řešitelný.

Omezení na úrovni Business Manageru – postižený je celý BM, nejen jeden reklamní účet. To znamená, že ani ostatní účty v rámci BM nemusí fungovat správně.

Omezení na úrovni facebookové stránky – stránka může mít zákaz propagace, což blokuje reklamy navázané na ni. Pozor také na „flagovaný“ účet – tedy stav, kdy Facebook účet sleduje a omezuje jeho dosah, ale ještě ho nezablokoval úplně.

Proč Facebook blokuje reklamní účty?

Facebook má rozsáhlá reklamní pravidla a jejich porušení, i nevědomé, může vést k zablokování. Nejčastější příčiny:

Porušení reklamních pravidel – zakázaný obsah nebo produkty (zbraně, léky, některé finanční služby), ale i nevhodné obrázky, zavádějící texty nebo landing page, která nesouvisí s obsahem reklamy.

Opakovaně zamítnuté reklamy – pokud vám Facebook opakovaně zamítá reklamy a vy je bez opravy znovu spouštíte, systém to vyhodnotí jako porušování pravidel.

Podezřelá aktivita – náhlé změny v chování účtu, přihlášení z jiného zařízení nebo země, neobvykle vysoké výdaje. Velká část banů vzniká právě hacknutím účtu, ne vlastním pochybením.

Stížnosti uživatelů – pokud vaše reklamy dostávají hodně negativní zpětné vazby (skrytí, nahlášení), algoritmus to zaznamená.

Jak zjistit, proč byl účet zablokovaný?

Prvním krokem je navštívit **Account Overview** – nástroj přímo ve Facebook Business Manageru. Najdete tam přehled účtů, jejich stav a případná porušení pravidel s odkazem na konkrétní pravidlo.

Facebook obvykle posílá také e-mail nebo notifikaci s vysvětlením. Tyto zprávy jsou však často vágní – dozvíte se, že byl porušen nějaký bod pravidel, ale konkrétní reklama nebo příčina uvedená vždy není. Přesto si všechny zprávy od Facebooku pečlivě uložte, budete je potřebovat při odvolání.

Co dělat krok za krokem po zablokování?

1. Neobcházejte blokování

Prvním instinktem mnohých je vytvořit nový reklamní účet nebo Business Manager. To je chyba. Facebook propojuje účty přes IP adresy, platební metody, zařízení i chování. Nový účet bude pravděpodobně zablokovaný také – a navíc získáte nálepku „opakovaného porušovatele“, což výrazně snižuje šance na úspěšné odvolání.

2. Identifikujte a odstraňte příčinu

Projděte Account Overview a zjistěte, co konkrétně Facebook označil za problém. Pokud jde o konkrétní reklamu nebo landing page, opravte ji nebo odstraňte dříve, než podáte odvolání.

3. Zdokumentujte vše

Udělejte screenshoty stavu účtu, čísel případů (case ID) a veškeré komunikace od Facebooku. Při opakovaném odvolání nebo eskalaci budete tyto informace potřebovat.

4. Podejte odvolání přes Account Overview

V Account Overview najdete tlačítko pro podání odvolání (Request Review). Při odvolání buďte věcní – stručně popište situaci, uveďte, že jste případné porušení opravili, a požádejte o přezkoumání.

5. Budte připraveni čekat

Odpověď může přijít za několik hodin, ale také za několik týdnů. Podpora Meta funguje různě – někdy dostanete odpověď rychle, jindy proces trvá déle a vyžaduje trpělivost.

Na koho se obrátit o pomoc?

Specialista na FB reklamu / marketingová agentura

Toto je obvykle nejrychlejší a nejúčinnější cesta. Zkušený PPC specialista umí rychle identifikovat příčinu, správně formulovat odvolání a má zkušenosti s podobnými případy. Pokud jste svěřili správu reklam agentuře, obraťte se na ni jako první.

Podpora Meta (chat nebo formulář)

Dostupná přes Meta Business Help Center. Přímý chat je dostupný jen pro některé typy účtů – závisí na úrovni reklamních výdajů. Pokud ho nemáte, použijte formulář. Odpovědi bývají pomalé a ne vždy konkrétní, ale formální odvolání přes podporu je důležitým krokem.

Meta Business Partner

Pokud spolupracujete s agenturou, která má status Meta Business Partnera, má přímý přístup na podporu Mety. To výrazně zrychluje komunikaci a zvyšuje šance na úspěšné odvolání.

Jak předcházet blokování do budoucna?

Prevence je vždy lepší než řešení krizové situace. Několik osvědčených zásad:

Znejte reklamní pravidla. Přečtěte si Meta Advertising Policies – ano, je to nudné čtení, ale vyhněte se zbytečným problémům.

Zabezpečte účty dvoufaktorovým ověřením. Velká část banů vzniká hacknutím. Zapněte 2FA na všech účtech s přístupem do BM.

Nastavte firemní Business Manager správně. Více adminů, záložní platební profil a ideálně záložní reklamní účet pro případ nouze.

Pravidelně kontrolujte Account Overview. Nečekejte, až vám něco zablokuje, sledujte stav účtu proaktivně.

Závěr

Zablokování FB reklamního účtu je stresující situace, ale ve většině případů řešitelná – pokud postupujete správně. Klíčem je napanikařit, neobcházet blokování, identifikovat příčinu a podat řádné odvolání. A pokud si na to netroufáte sami, odborná pomoc je tu vždy pro vás.

<https://blog.shoptet.cz/zablokovany-reklamni-facebook-ucet>