

Za nekvalitní internet nemusíte platit plnou cenu

Datum 18.8.2026
Subjekt DTest
Autor Lucie Korbéliusová
E-mail media@dtest.cz
Telefon +420 604556874
Region Czech Republic
Kategorie IT, Telecommunications, Law

Bez připojení k internetu si dnes jen obtížně dokážeme představit běžné fungování. Pomalé připojení nebo časté výpadky mohou život pěkně otrávit. Takové situace přitom nemusejí skončit jen zklamáním, ale mohou vést k povinnosti poskytovatele vadu opravit nebo i poskytnout přiměřenou slevu z ceny.

Co si pohlídat při sjednávání internetu

Ještě před uzavřením smlouvy je dobré zjistit, jaké připojení je pro vás vhodné a jaké parametry vám poskytovatel skutečně nabízí. Jinou rychlost připojení bude potřebovat jednotlivec, jenž připojení používá pouze k běžnému prohlížení webu, a jiné domácnost s více členy, která bude připojení současně využívat ke stahování velkých souborů, online videohovory atd. *„Stejně tak je vhodné si před uzavřením smlouvy ověřit u sousedů, jaké mají zkušenosti s kvalitou připojení jednotlivých poskytovatelů v dané lokalitě. Ani nejlevnější cena služby totiž nemusí být výhodou, pokud její užívání budou doprovázet časté výpadky,“* doporučuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Před uzavřením smlouvy na pevný internet taktéž zkontrolujte hodnoty maximální, běžně dostupné a minimální rychlosti. Tyto údaje vám nejen napovědí, jaké hodnoty můžete běžně při užívání očekávat, ale také se od nich může odrážet to, kdy můžete v případě pomalého připojení žádat nápravu.

Stejně tak si předem raději ověřte, zda je součástí služby i router a případně kolik za jeho používání zaplatíte, a to ať už v podobě pravidelného nájemného za užívání, nebo nákupu na splátky.

Kdy se jedná o vadu?

Nefungující nebo pomalé připojení může představovat vadu služby, kterou spotřebitel může reklamovat. Ne každý problém je ale způsoben pochybením poskytovatele. Na vině totiž může být například vlastní router, jeho nevhodné umístění nebo jiné okolnosti na straně uživatele.

„Poskytuje-li router zákazníkovi přímo poskytovatel jako součást služby a případně i zařídí jeho instalaci, bude se takové pochybení nejspíše posuzovat jako vadné poskytnutí služby, za které je odpovědný poskytovatel. Naopak pokud si spotřebitel pořídil router vlastní, za jeho stav poskytovatel připojení neodpovídá,“ vysvětluje Eduarda Hekšová.

Co dělat, když internet nefunguje?

Pokud se vám zdá, že internetové připojení nedosahuje kvality, kterou máte sjednanou, je namístě obrátit se na jeho poskytovatele a žádat nápravu. U pevného připojení typický důvod k reklamaci představuje pokles pod minimální rychlost, dlouhodobá výrazná nebo často se opakující odchylka od hodnot, které byly přislíbeny ve smlouvě.

Reklamaci je pak třeba uplatnit do dvou měsíců od vadného poskytnutí služby, jinak právo vadu reklamovat zaniká. Zejména u vadného poskytnutí internetu však platí, že není vhodné zbytečně vyčkávat, naopak je dobré reklamaci uplatnit co nejdříve. Následně by měl poskytovatel reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce.

Jak reklamaci uplatnit?

V reklamaci je vhodné popsat, v čem konkrétně se vada projevuje. Svá tvrzení o nedostatečné kvalitě připojení můžete podložit výsledky testu. Využít k tomu lze například nástroj od ČTÚ. Výsledky je dobré zdokumentovat (například stáhnout PDF soubor nebo udělat záznam obrazovky) a zaslat je poskytovateli společně s výzvou k nápravě.

„V reklamaci byste také měli jasně uvést, co požadujete. Můžete chtít například odstranění vady a případně poskytnutí slevy za období, kdy připojení nedosahovalo smluvené kvality,” radí Eduarda Hekšová. Pouhé oznámení, že internet nefunguje nebo vypadává, totiž nemusí znamenat jednoznačné uplatnění reklamace. Naopak by mohlo být poskytovatelem vykládáno jako obecné upozornění na existující výpadek.

Když se reklamace nezdařila

Pokud poskytovatel spotřebiteli nevyšel vstříc, reklamaci včas nevyřídil nebo zamítl, může se spotřebitel obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Námitku je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-12472/dtest-za-nekvalitni-internet-nemusite-platit-plnou-cenu>