

dTest: Změna operátora? Modem i router můžete vrátit

22.7.2025 - | DTest

Chcete poslat operátora k vodě?

Při pokusech vymanit se ze spárů vašeho operátora jste se možná také setkali s tím, že se vás operátor snažil za každou cenu udržet. Praktiky, kterými se vás operátoři snaží udržet, mohou být různé. „Někdy operátor nabídne nižší cenu, jindy hrozí poplatky, na které třeba ani nemá nárok,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Pokud vypovíte smlouvu, která trvala alespoň 3 měsíce, nemůže vám operátor účtovat penále za předčasné vypovězení. Při dřívějším skončení smlouvy má operátor právo požadovat maximálně 5 % z toho, co byste zaplatili po dobu trvání smlouvy, kdybyste smlouvu nezrušili. Pakliže máte smlouvu na dobu neurčitou bez minimální doby trvání závazku, nemůže po vás operátor požadovat žádnou úhradu za ukončení.

Neplaťte za modem, router či set-top box zbytečně

Někteří operátoři vás od výpovědi smlouvy odradí zase tím, že vám sdělí, že pokud chcete odejít, musíte doplatit cenu za dotované zařízení. „Ze zákona máte nárok na zařízení, které máte na splátky, vrátit operátorovi, a přitom nemusíte nic hradit,“ upozorňuje Eduarda Hekšová. Modem, set-top box či router tak musíte doplatit jen tehdy, pokud si je chcete ponechat. Dotované zařízení v takovém případě nemusíte doplácet, ani když to máte uvedeno ve smlouvě či v obchodních podmínkách. Smluvní ujednání, která upravují zánik závazku ze smlouvy a která odrazují od změny operátora, totiž nemají ze zákona právní účinky.

„V případě, že vám operátor brání ve vypovězení smlouvy nebo po vás požaduje zaplacení úhrady, na kterou nemá nárok, trvejte na svém a čtěte písemné vyjádření,“ uvádí Eduarda Hekšová. Po shromáždění důkazů pak můžete kontaktovat Český telekomunikační úřad, u kterého lze zahájit mimosoudní řešení sporu či podat podnět s podezřením na spáchání přestupku.

Poslechněte si i další rady ohledně možnosti vypovězení smlouvy s poskytovatelem elektronických komunikací v novém videu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, 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 časopisu dTest 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-11705/dtest-zmena-operatora-modem-i-router-muzete-vratit>