

HLAVNÍ ZÁSADY

KONTAKTY




Český telekomunikační úřad



- Neodpovídejte na dotazy volajícího.
- Vyjádřete jasný nesouhlas s nabídkou i hovorem samotným!
- Tvrdí, že mají váš předchozí souhlas? Odvolejte ho!
- Neprodleně ukončete hovor!
- Zjistěte, zda váš telefon umožňuje blokaci konkrétních čísel.

 podatelna@ctu.cz

 224 004 111

 Sokolovská 219, Praha 9

 ID ISDS: a9qaats

 www.ctu.cz

**CO BYSTE MĚLI VĚDĚT
O NEVYŽÁDANÝCH
MARKETINGOVÝCH
HOVORECH**



Jak poznám, že telefonický hovor by mohl odporovat zákonu

- nevyjádřil jsem aktivně souhlas s marketingovými hovory ve veřejném účastnickém seznamu; přesto jsem příjemcem telefonátu, který mi nabízí zboží nebo služby
- volá společnost, se kterou tzv. „nemám nic společného“ (nemám s ní uzavřenou smlouvu, nenakupoval jsem u ní, nezúčastnil jsem se např. soutěže)
- volající říká, že volá na náhodně generované číslo

Zákon o elektronických komunikacích porušen není, když např.:

- volající provádí výzkum veřejného mínění (=) účelem není nabídka zboží či služeb
- volá mi moje banka a nabízí prémiový účet (=) zdrojem kontaktu není veřejný seznam, ale zákaznická databáze banky, která disponuje dříve uděleným souhlasem s kontaktováním (např. v rámci uzavření smlouvy) – obdobně platí i pro jiné subjekty, jejichž jsem klientem (např. poskytovatelé zdravotních služeb apod.)



Co dělat, pokud mě hovor obtěžuje a chci podat stížnost

- pokud mám tu možnost, zapnu nahrávání, pokud ne, nevadí. Mohu také pořídit printscreen obrazovky
- odmítnu marketingovou nabídku
- zdůrazním, že jsem nevyjádřil souhlas ve veřejném seznamu a hovor mě obtěžuje
- pokud volající tvrdí, že disponuje individuálním souhlasem, sdělím, že jej odvolávám, mohu stvrdit odvolání i písemně
- hovor následně bez průtahů ukončím, zaznamenám si čas hovoru, číslo volajícího, případně uložím nahrávku nebo printscreen
- pokud se domnívám, že mi bylo voláno neoprávněně, obrátím se na ČTÚ se stížností



Jak si stěžovat u ČTÚ

- obrátím se na ČTÚ osobně, písemně (např. e-mailem, poštou, kontaktním formulářem) či telefonicky
- sdělím:
 - své jméno a příjmení
 - datum a čas hovoru
 - účel hovoru (marketing)
 - název společnosti (pokud jej vím)
 - telefonní číslo volajícího
 - své telefonní číslo
 - svého poskytovatele služeb elektronických komunikací („operátora“)
- mohu připojit nahrávku hovoru nebo printscreen obrazovky